

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Комарова Светлана Юриевна

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 26.08.2026 06:58:53

Уникальный программный ключ:

43ba42f5dea4116bbfcb9ac98e39108031227e81add207cbee4149f2008d7a

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Омский государственный аграрный университет
имени П.А. Столыпина»**

Университетский колледж агробизнеса

**ООП по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств**

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ООП

 Я.Е. Чикарина

«18» июня 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор

 А.П. Шевченко

«18» июня 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

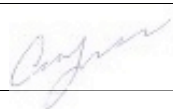
профессионального модуля

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

Выпускающее отделение

Инженерное отделение

Разработчики РП (внутренние и внешние):



В.С. Скулишин

Внутренние эксперты:

Заведующая методическим отделом



Г.А. Горелкина

Директор НСХБ



И.М. Демчукова

Омск 2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21
ПРИЛОЖЕНИЕ	

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся 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 и профессиональные компетенции:

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Код	Наименование общих компетенций
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 03	Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
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 профессионального модуля обучающийся должен:

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
	-Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов
	-Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов
	-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода изготовителя
	-Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях
	-Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов
	-Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы
	-Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей
	-Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов
Уметь	-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. -Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде 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 (ремонт) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей
	-Применять техники ведения деловых переговоров
	-Разрешать конфликтные ситуации
	-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда
	-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации
	-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации
	-Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств
	-Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей
	-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой
	-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации
	-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации
	-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации
	-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов
	-Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя
	-Работать с рекламациями потребителей
	-Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации

	-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов
	-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций
	-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов
	-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов
	-Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ
	-Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства
	-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение
Знать	-Техника продаж товара (услуги)
	-Основы сервисной деятельности.
	-Основы организации процесса обслуживания потребителей.
	-Основы межличностных отношений
	-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
	-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
	-Гарантийная политика организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов
	-Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Работа с рекламациями
	-Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	-Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства
	-Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов

1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№№ п/п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, навыки	№, наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу
-----------	---	---	-------------------------	----------------	--

			МДК.03.01 Консультации потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств	20	запрос работодателя ООО «ПСК «ОМСКДИЗЕЛЬ»
			МДК.03.02 Прием и обработка рекламаций от потребителей	50	запрос работодателя ООО «ПСК «ОМСКДИЗЕЛЬ»

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе				Учебная Производственная	
					Практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09	МДК.03.01 Консультации потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств	172			36		100			
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09	МДК.03.02 Прием и обработка рекламаций от потребителей	178			36		106			
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02	Производственная практика	72								72

OK 04 OK 07 OK 09										
	Bcero:	422								

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Код ПК, ОК
1	2	3	4
Раздел 1. МДК.02.01 ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ		98	
Тема 1.1. Основы профессионального общения и этика консультирования	Содержание	6/6	ОК 02
	1. Психологические основы взаимодействия с потребителями. Типология клиентов и стили общения	2	ОК 04
	2. Вербальные и невербальные средства общения. Техники активного слушания и эмпатии	2	ОК 07
	3. Этика делового общения и профессиональный имидж консультанта автосервиса	2	ОК 09
	Практические занятия	6	
	4. Диагностика типов клиентов и отработка адаптивного поведения (ролевые игры)	2	
	5. Тренинг активного слушания: перефразирование, резюмирование, уточняющие вопросы	2	
	6. Разбор этических дилемм и типичных ошибок в общении с клиентами	2	
Тема 1.2. Технические аспекты консультирования по эксплуатации АТС	Содержание	10/10	ПК 3.1
	7. Нормативные регламенты технического обслуживания. Периодичность и объёмы работ для различных марок АТС	2	ПК 3.2
	8. Типичные неисправности агрегатов и систем: причины, внешние признаки и способы диагностики	2	ПК 3.3 ОК 02 ОК 04

	9. Особенности эксплуатации современных систем (ABS, ESP, гибридные и электрические силовые установки)	2	ОК 07 ОК 09
	10. Эксплуатационные материалы: масла, жидкости, фильтры – их классификация, замена и утилизация	2	
	11. Правила безопасной эксплуатации АТС. Действия в нештатных ситуациях (аварийная остановка, буксировка)	2	
	Практические занятия	10	
	12. Консультирование клиента по выбору оптимального плана ТО с учётом условий эксплуатации	2	
	13. Проведение предварительной диагностики по описанию клиента и выдача рекомендаций	2	
	14. Консультирование по вопросам эксплуатации сложных электронных систем (ситуационные задачи)	2	
	15. Подбор эксплуатационных материалов для конкретного автомобиля и сезона (работа с каталогами)	2	
	16. Инструктирование клиента по действиям при возникновении неисправностей в пути (составление памятки)	2	
Тема 1.3. Документационное сопровождение консультаций	Содержание	6/6	ПК 3.1
	17. Документы, оформляемые при приёмке автомобиля: заказ-наряд, дефектная ведомость, акт осмотра	2	ПК 3.2
	18. Порядок информирования клиента о ходе выполнения работ. Промежуточные акты и согласование доп. работ	2	ПК 3.3
	19. Акт приёма-сдачи выполненных работ и гарантийные обязательства. Заккрытие заказ-наряда	2	ОК 02
	Практические занятия	6	ОК 04
	20. Заполнение заказ-наряда и дефектной ведомости на основе смоделированной ситуации	2	ОК 07
	21. Составление промежуточного отчёта для клиента и оформление согласования дополнительных работ	2	ОК 09
	22. Оформление акта приёма-сдачи и разъяснение клиенту гарантийных условий	2	
	Содержание	6/6	ПК 3.1

Тема 1.4. Управление возражениями и конфликтами	23. Природа конфликтов в автосервисе. Основные причины недовольства клиентов	2	ПК 3.2
	24. Техники работы с возражениями: алгоритмы, методы аргументации, «якорение»	2	ПК 3.3 ОК 02
	25. Эмоциональный интеллект и управление собственными эмоциями в стрессовых ситуациях	2	ОК 04 ОК 07
	Практические занятия	6	ОК 09
	26. Анализ конфликтных ситуаций (кейсы) и поиск конструктивных решений	2	
	27. Отработка навыков парирования возражений в ролевых играх	2	
	28. Тренинг эмоциональной саморегуляции и техники успокоения разгневанного клиента	2	
Тема 1.5. Ценообразование и прозрачность стоимости услуг	Содержание	6/6	ПК 3.1
	29. Структура цены услуги ТО и ремонта: материалы, зарплата, накладные расходы, рентабельность	2	ПК 3.2 ПК 3.3
	30. Методы информирования клиента о стоимости до начала работ. Предварительные сметы и коммерческие предложения	2	ОК 02 ОК 04
	31. Политика скидок и бонусов. Лояльность клиентов и повторные обращения	2	ОК 07 ОК 09
	Практические занятия	6	
	32. Расчёт калькуляции стоимости ТО для конкретного автомобиля и презентация её клиенту	2	
	33. Составление и обсуждение с клиентом коммерческого предложения (с детализацией затрат)	2	
	34. Разработка системы скидок для постоянных клиентов и её презентация	2	
Тема 1.6. Итоговое консультирование и постсервисное сопровождение	Содержание	4/2	ПК 3.1
	35. Постсервисное сопровождение: рекомендации по дальнейшей эксплуатации, напоминания о следующем ТО	2	ПК 3.2 ПК 3.3
	Практические занятия	2	ОК 02 ОК 04
	36. Составление плана постсервисного сопровождения и отработка навыка завершения диалога с клиентом	2	ОК 07 ОК 09
Промежуточная аттестация – экзамен			

Раздел 2. МДК.02.02 ДОКУМЕНТООБОРОТ И УЧЕТ ДВИЖЕНИЯ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ ПРИ ТЕХНИЧЕСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ И РЕМОНТА АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ		170	
Тема 2.1. Правовые основы приёма рекламаций	Содержание	6/6	ПК 3.3
	1. Закон РФ «О защите прав потребителей»: основные положения, права потребителей и ответственность исполнителя	2	ОК 02
	2. Гражданско-правовая ответственность: договор подряда, гарантийные и негарантийные случаи	2	ОК 04
	3. Нормативно-правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения рекламаций (ГК РФ, правила бытового обслуживания)	2	ОК 07
	Практические занятия	6	ОК 09
	4. Анализ типовых нарушений прав потребителей в автосервисе и способов их профилактики	2	
	5. Составление типового договора на оказание услуг с включением гарантийных обязательств	2	
	6. Изучение и конспектирование ключевых статей ГК РФ, касающихся качества работ и рекламаций	2	
Тема 2.2. Порядок приёма и регистрации рекламаций	Содержание	6/6	ПК 3.1
	7. Виды рекламаций (явные, скрытые, гарантийные, необоснованные). Формы обращений (устное, письменное)	2	ПК 3.2
	8. Алгоритм приёма рекламации: сбор документов, фиксация фактов, назначение технической экспертизы	2	ПК 3.3
	9. Документы, прилагаемые к рекламации: заказ-наряд, акт выполненных работ, платёжные документы	2	ОК 02
	Практические занятия	6	ОК 04
	10. Заполнение журнала регистрации рекламаций и карточки учёта претензии	2	ОК 07
	11. Разбор кейса: приём рекламации от клиента, составление акта первичного осмотра	2	ОК 09
	12. Проверка комплектности документов по рекламации и составление описи	2	
Тема 2.3. Техническая экспертиза и анализ	Содержание	6/6	ПК 3.1
	13. Организация технической экспертизы по рекламации. Привлечение независимых экспертов	2	ПК 3.2
	14. Критерии оценки обоснованности рекламации: производственный	2	ПК 3.3

обоснованности рекламации	дефект, неправильная эксплуатация, внешнее воздействие		ОК 02
	15. Оформление заключения по рекламации: структура, содержание, обоснование выводов	2	ОК 04
	Практические занятия	6	ОК 07
	16. Составление задания на проведение технической экспертизы и анализ её результатов	2	ОК 09
	17. Распределение ответственности между исполнителем, поставщиком и производителем (моделирование ситуаций)	2	
	18. Составление заключения по рекламации на основе предоставленных материалов и экспертных данных	2	
Тема 2.4. Оформление рекламационных актов и взаимодействие с изготовителями	Содержание	6/6	ПК 3.1
	19. Форма и содержание рекламационного акта. Правила заполнения и согласования	2	ПК 3.2
	20. Порядок направления рекламационного акта организации-изготовителю АТС или компонентов	2	ПК 3.3
	21. Взаимодействие с поставщиками запасных частей по вопросам рекламаций на компоненты	2	ОК 02
	Практические занятия	6	ОК 04
	22. Заполнение рекламационного акта по установленной форме	2	ОК 07
	23. Составление сопроводительного письма и формирование пакета документов для отправки производителю	2	ОК 09
	24. Деловая игра: переговоры с представителем поставщика по урегулированию рекламации	2	
Тема 2.5. Интеграция ИИ в документооборот и претензионную работу	Содержание:	4/4	ПК 3.1
	25. Введение в технологии искусственного интеллекта в автосервисе. Основные понятия: машинное обучение, нейросети, обработка естественного языка (NLP). Обзор современных ИИ-решений в мировом автосервисе (Bosch, Delphi)	2	ПК 3.2
	26. Автоматизация документооборота по рекламациям с использованием ИИ. Системы управления претензиями и рекламациями на базе ИИ. Интеграция с внутренними учётными системами и CRM	2	ПК 3.3
	Практические занятия:	4	ОК 02
	27. Знакомство с ИИ-инструментами для автосервиса. Обзор программных	2	ОК 04

	продуктов: AI-агенты для управления отзывами, чат-боты для первичной обработки обращений. Использование AI Claims Manager для первичной регистрации обращений, классификации заявок, извлечения данных из сканов и фото (OCR-технологии)		
	28. Комплексный кейс по обработке рекламации с использованием ИИ-инструментов. Полный цикл: приём обращения → распознавание документов → анализ обоснованности → формирование ответа с помощью ИИ → оформление рекламационного акта	2	
Тема 2.6 Принятие решения и урегулирование споров	Содержание:	4/4	ПК 3.1
	29. Варианты решений по рекламации: удовлетворение, частичное удовлетворение, отказ. Сроки рассмотрения	2	ПК 3.2
	30. Досудебный и судебный порядок разрешения споров. Роль претензионной работы. Компенсационные выплаты и возмещение ущерба. Оформление соглашения о добровольном возмещении	2	ПК 3.3
	Практические занятия:	4	ОК 02
	31. Принятие решения по рекламации с оформлением письменного ответа клиенту	2	ОК 04
	32. Составление претензии клиента и ответа на неё. Расчёт суммы компенсации и составление соглашения с клиентом	2	ОК 07
Тема 2.7. Учёт, отчётность и анализ рекламаций	Содержание:	4/4	ОК 09
	33. Ведение внутренней статистики по рекламациям. Показатели качества работы. Анализ причин рекламаций как инструмент повышения качества услуг и снижения рисков	2	ПК 3.1
	34. Хранение и архивирование рекламационной документации. Требования к срокам хранения	2	ПК 3.2
	Практические занятия:		ПК 3.3
	35. Заполнение отчёта по рекламациям за период (квартал/год) – таблицы, графики, анализ. Разработка мероприятий по предотвращению рекламаций на основе статистических данных		ОК 02
	36. Систематизация архива рекламаций и оформление номенклатуры дел		ОК 04
			ОК 07
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении ПМ.03		180	ОК 09
1. Психологические типы клиентов автосервиса и стратегии эффективного общения с каждым из них			ПК 3.1
2. Анализ типичных конфликтных ситуаций в автосервисе и разработка алгоритмов их урегулирования			ПК 3.2
			ПК 3.3

3. Сравнительный анализ законодательства о защите прав потребителей в РФ и за рубежом 4. Разработка полного пакета документов для приёма автомобиля в ремонт (заказ-наряд, дефектная ведомость, акт осмотра) 5. Методика проведения технической экспертизы по рекламации: этапы, участники, документальное оформление 6. Анализ причин возникновения рекламаций на основе статистики автосервиса и разработка мероприятий по их снижению 7. Обзор технологий искусственного интеллекта для автоматизации приёма и обработки рекламаций 8. Применение нейросетей для распознавания автозапчастей по фотографии и оценки стоимости ремонта 9. Разработка скриптов консультирования клиентов по вопросам эксплуатации автомобилей с учётом сезонных факторов 10. Правовые аспекты гарантийного и негарантийного ремонта: распределение ответственности между исполнителем, поставщиком и производителем 11. Методы расчёта и обоснования стоимости услуг ТО и ремонта для различных категорий клиентов 12. Электронный документооборот в работе с рекламациями: преимущества, требования, интеграция с CRM-системами 13. Тренинг по управлению эмоциями в конфликтных ситуациях с клиентами (разработка упражнений и сценариев) 14. Организация постсервисного сопровождения клиентов: системы напоминаний, анкетирование, повторные продажи 15. Использование генеративных нейросетей (ChatGPT, GigaChat и др.) для подготовки ответов на претензии клиентов: сравнительный анализ качества		ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА: Виды работ: – Вводный инструктаж по охране труда и ТБ. Ознакомление с предприятием: структура, виды услуг, клиентский поток – Изучение внутренней документации: стандарты обслуживания, регламенты работы с клиентами, должностные инструкции – Ознакомление с порядком приёма заказов на ТО и ремонт. Наблюдение за работой мастера-приёмщика – Участие в приёме автомобилей: оформление заказ-нарядов, дефектных ведомостей под руководством наставника – Консультирование клиентов по вопросам эксплуатации АТС и регламентам ТО (под контролем) – Участие в информировании клиентов о ходе выполнения работ, подготовка промежуточных отчётов – Отработка навыков работы с возражениями и конфликтными ситуациями на реальных примерах	72	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07

– Участие в калькуляции стоимости услуг и обосновании цены для клиента – Оформление актов приёма-сдачи выполненных работ и закрытие заказ-нарядов – Изучение порядка приёма рекламаций: регистрация, первичная обработка, сбор документов – Участие в технической экспертизе по рекламации (подготовка заключений) – Оформление рекламационных актов и подготовка пакетов документов для отправки производителю – Взаимодействие с представителями организаций-изготовителей (участие в переговорах) – Ведение журнала учёта рекламаций и формирование статистической отчётности – Участие в разработке мероприятий по предотвращению рекламаций (анализ причин) – Самостоятельное выполнение функций мастера-приёмщика (приём, консультирование, выдача) – Систематизация собранных материалов, подготовка отчёта по практике – Доработка отчёта, оформление приложений, подготовка к защите – Защита отчёта		ОК 09
Промежуточная аттестация - экзамен		
Всего	422	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет технического обслуживания и ремонта автомобиля, в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

Печатные издания отсутствуют

3.2.2. Основные электронные издания

1. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2213032>. – Режим доступа: по подписке.
2. Епифанов, Л. И. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 349 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0704-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2206561>. – Режим доступа: по подписке.
3. Евстифеев, В. В. Организационные инструменты менеджмента предприятий автосервиса : учебное пособие / В. В. Евстифеев. — 2-е изд., стер. — Омск : СибАДИ, 2021. — 83 с. — ISBN 978-5-00113-169-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176605>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Зорина, И. Г. Защита прав потребителей : учебное пособие для вузов / И. Г. Зорина, В. Д. Соколов, В. В. Макарова. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 156 с. — ISBN 978-5-507-53077-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/505461> — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Шиловский, В. Н. Сервисное обслуживание и ремонт машин и оборудования : Учебное пособие для вузов / В. Н. Шиловский, А. В. Питухин, В. М. Костюкевич. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 240 с. — ISBN 978-5-507-44399-4. — Текст :

электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/226478>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Туревский, И. С. Техническое обслуживание автомобилей : учебное пособие : в 2 книгах. Книга 1. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей / И.С. Туревский. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0690-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2206272>. — Режим доступа: по подписке.
2. Туревский, И. С. Техническое обслуживание автомобилей : учебное пособие : в 2 книгах. Книга 2. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей / И.С. Туревский. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0690-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2206272>. — Режим доступа: по подписке.
3. Решение Комиссии Таможенного союза «О принятии технического регламента Таможенного союза «О безопасности машин и оборудования» от 18 октября 2011 г. N 823, с изменениями и дополнениями. — Текст : электронный // Консультант плюс : справочная правовая система. — Москва, 1997. — Загл. С титул. Экрана.
4. Автомобильная промышленность. — Москва : Инновационное машиностроение, 1930. — . — Выходит ежемесячно. — ISSN 0005-2337. — Текст : непосредственный
5. Автомобильный транспорт. — Москва : Росавтотранс Министерства транспорта РФ, 1923. — . — Выходит ежемесячно. — ISSN 0005-2345. — Текст : непосредственный.
6. Современные профессиональные базы данных (ИОС ОмГАУ-Moodle) do.omgau.ru.
7. Электронно-библиотечная система «Znanium.com» <http://znanium.com/>
8. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/>
9. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru>
10. Справочная правовая система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>
11. Универсальная база данных «ИВИС» <https://eivis.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	– -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 – -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,	Экспертное наблюдение. Практическая работа Итоговая аттестация

	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 (ремонт) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей – -Применять техники ведения деловых переговоров – -Разрешать конфликтные ситуации – -Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда – -Обеспечивать конфиденциальность полученной информации – -Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации – -Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств – -Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов – -Техника продаж товара (услуги) – -Основы сервисной деятельности. – -Основы организации процесса обслуживания потребителей. – -Основы межличностных отношений – -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 3.2Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт	– -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 – -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	Экспертное наблюдение. Практическая работа Итоговая аттестация

	– -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 – -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 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	– -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 – -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	Экспертное наблюдение. Практическая работа Итоговая аттестация

	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 – -Гарантийная политика организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов – -Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов – -Работа с рекламациями – -Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов – -Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов – -Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов – -Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов – -Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства – -Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и	
--	---	--

	ремонту автотранспортных средств и их компонентов – -Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов	
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	– определять задачи для поиска информации; – определять необходимые источники информации; – планировать процесс поиска; – структурировать получаемую информацию; – выделять наиболее значимое в перечне информации; – оценивать практическую значимость результатов поиска; – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; – использовать современное программное обеспечение; – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач – Выполнять действия над комплексными числами. – Производить операции над матрицами и определителями. Решать системы линейных уравнений различными методами. – 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 с использованием цифровых средств	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Экспертное наблюдение и оценка на лабораторно-практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	– организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности – совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас – психологические основы	

	деятельности коллектива, психологические особенности личности; – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;	
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту – использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения, а также первичные средства пожаротушения; – оказывать первую помощь пострадавшим; – правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; – основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; – пути обеспечения ресурсосбережения; – принципы бережливого производства;	
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 объяснять свои действия (текущие и планируемые); – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. – переводить со словарем иностранные тексты профессиональной тематики; – 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.	
--	----------------------------------	--

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Омский государственный аграрный университет
имени П.А. Столыпина»**

Университетский колледж агробизнеса

**ООП по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по производственному модулю**

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

Обеспечивающее преподавание отделение	Инженерное отделение
Разработчик:	
Преподаватель	В.С. Скулишин
Омск 2025	

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ	3
3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ТИПОВ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ЭЛЕМЕНТАМ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ	5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ	6
5. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по производственному модулю ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
2. ФОС включает оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена
3. ФОС позволяет оценивать знания, умения, направленные на формирование компетенций.
4. ФОС разработан на основании положений основной образовательной программы по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, программы производственного модуля ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
5. ФОС является обязательным обособленным приложением к рабочей программе.

2. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ

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
	-Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов
	-Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов
	-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода изготовителя

	-Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях
	-Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов
	-Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы
	-Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей
	-Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов
Уметь	-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. -Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде 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
	-Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей
	-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой
	-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации
	-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации
	-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации
	-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов
	-Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя
	-Работать с рекламациями потребителей
	-Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации
	-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов
	-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций
	-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов
	-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов
	-Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ
	-Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства
	-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение

Знать	-Техника продаж товара (услуги)
	-Основы сервисной деятельности.
	-Основы организации процесса обслуживания потребителей.
	-Основы межличностных отношений
	-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
	-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
	-Гарантийная политика организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов
	-Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

	-Работа с рекламациями
	-Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	-Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства
	-Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов

3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ТИПОВ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ЭЛЕМЕНТАМ ЗАНИЙ И УМЕНИЙ

Содержание курса	Форма контроля	Компетенции
РАЗДЕЛ 1		
Тема 1.1.	Устный ответ	ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 1.2.	Выполнение тестовых заданий	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 1.3.	Выполнение практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07

		ОК 09
Тема 1.4.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 1.5.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 1.6.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
РАЗДЕЛ 2		
Тема 2.1.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 2.2.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 2.3.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 2.4.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ОК 01 ОК 03

Тема 2.5.	Выполнение практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 2.6.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 2.7.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Экзамен	Устный ответ на вопросы; решение практических задач	

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ

Контрольные вопросы

1. С чего начинается предпринимательство?
2. Какие основные цели и задачи стоят перед начинающим предпринимателем?
3. Назовите основные этапы становления предпринимателя?
4. Что понимается под конкурентными преимуществами товара?
5. Назовите составные элементы, из которых состоит социально-психологический климат предпринимателя, бизнесмена.
6. Какие существуют условия и методы ведения деловых переговоров?
7. Что означает организация предпринимательства с привлечением начального (стартового) капитала?
8. Что дает покупка действующего бизнеса?
9. Какие преимущества покупки бизнес-франшизы?
10. Возможна ли организация бизнеса без начальных финансовых вложений?
11. Что входит в состав учредительных документов?
12. Как и где происходит регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей?
13. Какие документы необходимы для регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей?
14. Как зарегистрироваться несовершеннолетнему предпринимателю?
15. Нужна ли предпринимателю печать, лицензия?
16. Как открыть счет в банке?
17. Что означает «необходимость применения и регистрация контрольно-кассовых машин»?

Этико-деловые ситуации.

Еще в 1912 г. российскими предпринимателями были выработаны следующие принципы ведения дел в России:

- *Уважай власть.* Власть – необходимое условие для эффективного ведения дела. Во всем должен быть порядок. В связи с этим проявляй уважение к блюстителям порядка в узаконенных эшелонах власти.
- *Будь честен и правдив.* Честность и правдивость – фундамент предпринимательства, предпосылка здоровой прибыли и гармоничных отношений в делах.
- *Уважай право частной собственности.* Свободное предпринимательство – основа благополучия государства. Российский предприниматель обязан в поте лица трудиться на благо своей Отчизны. Такое рвение можно проявлять только при опоре на частную собственность.
- *Люби и уважай человека.* Любовь и уважение к человеку труда со стороны предпринимателя порождает ответную любовь и уважение. В таких условиях возникает гармония интересов, что создает атмосферу для развития у людей самых разнообразных способностей, побуждает их проявлять себя с лучшей стороны.
- *Будь верен своему слову.* Деловой человек должен быть верен своему слову. «Единожды солгавши, кто тебе поверит». Успех в деле во многом зависит от того, в какой степени окружающие доверяют тебе.
- *Живи по средствам.* «Не зарывайся». Выбирай дело по плечу. Всегда оценивай свои возможности. Действуй сообразно своим средствам.
- *Будь целеустремленным.* Всегда имей перед собой ясную цель. Предпринимателю такая цель нужна как воздух. Не отвлекайся на другие цели. Служение «двум господам» противоестественно. В стремлении достичь заветной цели не переходи грань дозволенного. Никакая цель не может затмить моральные ценности.

Ответьте на вопросы:

- Что из приведенных принципов 1912 г. в полной мере сохранило свою актуальность и в настоящее время, а что отошло на второй план?
- Какие новые принципы бизнеса должны быть внедрены в практику предпринимательской деятельности в России сегодня?
- Какие принципы бизнеса считаются сегодня приоритетными?
- Сравните принципы делового человека, разработанные в 1912 г., и заповеди предпринимателя настоящего времени.
- Объясните причины появления новых заповедей.
- Раскройте сущность рассматриваемых норм поведения, их влияние на успешность деятельности предпринимателя или фирмы.
- В какой мере Вы выполняете в своей работе и жизни рассмотренные этические нормы?

Практическая ситуация.

Гражданин РФ Сергей Морозов планирует организовать предпринимательскую деятельность в статусе индивидуального предпринимателя. Сергей, в силу отсутствия опыта в данном деле, не знает, как оформить государственную регистрацию предпринимательской деятельности. Помогите ему составить план действий, указав какие документы необходимо представить и в какие сроки в местные органы власти для регистрации индивидуального предпринимателя.

Задача. Иванов И.И., зарегистрированный как ПБОЮЛ, оказался должником по обязательствам, возникшим в ходе осуществления его предпринимательской деятельности в размере 250000 руб. Денежные средства для погашения задолженности у Иванова И.И. отсутствуют, однако ему принадлежит легковой автомобиль, неиспользуемый в профессиональной деятельности. Может ли быть взыскание для погашения задолженности обращено на легковой автомобиль?

Тестовые задания и упражнения

1. Согласны ли Вы с таким утверждением: "Цель должна формулироваться так, чтобы учесть влияние всех не зависящих от меня факторов"?
 - а) да;
 - б) нет.
2. Следует ли, формулируя цель, называть способы ее достижения?
 - а) да;
 - б) нет.
3. Достижимость цели означает следующее:
 - а) вы уверены хотя бы в теоретической возможности получения нужного результата;
 - б) другие люди смогут поверить в Вашу способность добиться нужного результата;
 - в) цель должна быть достигнута к определенному сроку.
4. В процессе анализа среди внешних факторов выявляются:
 - а) благоприятные возможности;
 - б) слабые стороны;
 - в) угрозы.
5. В описание стратегии достижения цели включаются:
 - а) оценка стоимости;
 - б) оценка необходимых ресурсов.
6. Формирование группы (ядра фирмы) начинается с того, что:
 - а) назначается руководитель;
 - б) один человек – лидер – начинает осуществлять свои идеи;
 - в) в группе появляются исполнители идей;
 - г) каждый член группы предлагает свою идею.
7. К учредительным документам юридического лица относятся:
 - а) выписка из первого собрания участников;
 - б) устав;
 - в) решение о создании юридического лица;
 - г) правила внутреннего трудового распорядка.
8. Государственную регистрацию субъектов предпринимательской деятельности осуществляют органы:
 - а) Федеральной антимонопольной службы;
 - б) Федеральной налоговой службы;
 - в) Министерство экономики Ростовской области;
 - г) Министерство юстиции РФ.
9. Для учреждения общества с ограниченной ответственностью необходимыми учредительными документами являются:
 - а) Устав;
 - б) учредительный договор;
 - в) Устав и учредительный договор;
 - г) Устав или учредительный договор.
10. Постановления Правительства Российской Федерации не должны противоречить:
 - а) Трудовому кодексу Российской Федерации;
 - б) законам субъекта Федерации;
 - в) конституциям (уставам) субъектов Федерации.
11. Расставьте перечисленные нормативные правовые акты по юридической силе:
 - а) Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении порядка регистрации безработных граждан»;
 - б) Указ Президента Российской Федерации «Об ответственности за нарушение трудовых прав граждан»;
 - в) закон Омской области «О социальном партнерстве».

5. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Уровень сформированности компетенций	Оценка	Критерии оценивания по видам работ	
		тестирование (процент правильных ответов)	прочие виды работ по дисциплине
Высокий	Отлично	90-100%	Обучающийся глубоко и прочно усвоил теоретический и освоил практический материал. Дает логичные и грамотные ответы. Демонстрирует знание не только основного, но и дополнительного материала, быстро ориентируется, отвечая на дополнительные вопросы. Свободно справляется с поставленными задачами, аргументировано и верно обосновывает принятые решения.
Повышенный	Хорошо	70-89%	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его. Не допускает существенных неточностей при ответах на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических задач, владеет навыками и приемами их выполнения.
Базовый	Удовлетворительно	50-69%	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не усвоил его детали, испытывает затруднения при решении практических задач. В ответах на поставленные вопросы допускает неточности. Дает определения понятий, искажающие их смысл. Нарушает последовательность изложения программного материала.
Не сформирована	Неудовлетворительно	0-49%	Обучающийся не знает, не выполняет или неправильно выполняет большую часть учебного материала. Допускает ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Не выполняет задания.

ЛИСТ РАССМОТРЕНИЙ И ОДОБРЕНИЙ
рабочей программы производственного модуля
ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому
обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

1) Рассмотрена и одобрена:	
а) На заседании предметно-цикловой методической комиссии протокол № 6 от 11.03.2025 г.	
Председатель	ПЦМК  Е.И. Терещенко
б) На заседании методического совета протокол № 5 от 24.04.2025 г.	
Председатель методического совета	 М.В. Иваницкая
2) Рассмотрена и одобрена внешним экспертом	
а) директор ООО «ПСК «Омскдизель» В.И. Комнацкий	

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ
к рабочей программе производственного модуля
ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому
обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
в составе ООП 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных
средств

Ведомость изменений

Срок, с которого вводится изменение	Номер и основное содержание изменения и/или дополнения	Отметка об утверждении/ согласовании изменений	
		инициатор изменения	руководитель ППССЗ или председатель ПЦМК