

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РТ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«БУГУЛЬМИНСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНО – ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УП.02 УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА**

**ПП.02 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**

Профессиональный модуль ПМ. 03. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов  
специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Бугульма, 2025

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ.....	3
2. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА.....	10
3. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА.....	11
4. ОТЧЕТНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ.....	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ .....	16
6. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	20
7. ПРИЛОЖЕНИЕ 1 .....	22
8. ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	26

## I. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### 1.1. Область применения программы учебной и производственной практики

Рабочая программа учебной и производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы, разработанной в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

#### **Цели и задачи учебной и производственной практики**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен **иметь практический опыт:**

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:**

- технику продаж товара (услуги);

- основы сервисной деятельности;

- основы организации процесса обслуживания потребителей;

- основы межличностных отношений;

- этику делового общения;

- правила и инструменты эффективной коммуникации;

- методику выявления потребностей человека (потребителя);

- стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;

- 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;

- инструкцию по охране труда;

- гарантийную политику 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;
- классификацию 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;
- сегментацию 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;
- 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.

1.2. Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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.
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 финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.3. Рекомендуемое количество часов.

Рекомендуемое количество часов на освоение учебной практики: 36 (1 недели).

Рекомендуемое количество часов на освоение производственной практики: 144 (4 недели).

#### 1.4. Условия реализации учебной и производственной практики.

Практика проводится на основе настоящей программы и согласно учебному плану специальности ГБПОУ «БППК». Учебная практика проводится в учебных кабинетах, в учебно-производственных мастерских, лабораториях, допускается посещение организаций, являющихся базами практик.

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся на основе договоров.

Учебная и производственная практика проводится, на 2 курсе, концентрировано согласно графику учебного процесса. На группу составляется приказ о прохождении практики, назначается руководитель из числа преподавателей спец. дисциплин, междисциплинарных курсов, опытных мастеров производственного обучения. Руководитель практики организует практику, курирует обучающихся, консультирует и проверяет отчетную документацию.

## 2. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

**Целью** практики является формирование у обучающихся профессиональных компетенций и общих компетенций в рамках профессионального модуля, реализуется в форме практической подготовки, организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Задачи практики:

- закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений обучающихся по изучаемой специальности;
- развитие общих и профессиональных компетенций;
- освоение современных производственных процессов;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.

### 2.1. Тематический план учебной практики

№ п/п	Виды заданий	Объём часов
	Установочная конференция	До начало практики
1.	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.	6
2.	Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Обеспечение выполнения договорных обязательств	6
3.	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	6
4.	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.	6

5.	Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей.	6
6.	Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов. Самоанализ, самооценка результатов собственной деятельности. Подготовка отчета, дневника.	6
Всего часов:		36

## 2.2 Контроль и оценка результатов практики

Контроль и оценка результатов учебной практики осуществляется руководителями практики, в процессе прохождения обучающимися практики, проводятся наблюдения, практические занятия, выполнения индивидуальных заданий.

Для оценки результативности учебной практики используются следующие методы:

- наблюдение за обучающимися в процессе практики и анализ качества отдельных видов их работы;
- анализ отчётной документации обучающихся;
- беседа с обучающимися.

Основные критерии оценки учебной практики обучающихся:

- объективность, всесторонний учёт выполненного объёма работы и анализ её качества;
- учёт индивидуально-личностных особенностей каждого обучающегося;
- степень сформированное профессиональных умений;
- уровень теоретического, методологического осмысления собственной деятельности (интерес к профессии, ответственное и творческое отношение к работе, индивидуальность, активность, самостоятельность, исполнительность, доброжелательное отношение к сотрудникам организации).

По окончании практики обучающиеся предоставляют следующую отчетную документацию: отчет с выполненными заданиями и дневник практики.

По итогам практики обучающийся получает дифференцированный зачет и допуск к производственной практике в организации базы практики.

## 3. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

**Целью практики** является формирование у обучающихся необходимых умений и опыта практической работы по взаимодействию с потребителями в процессе оказания

услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и, приобретение первоначального практического опыта.

Задачи практики:

- развитие профессионально-практических навыков у обучающихся;
- формирование профессионально-значимых качеств, необходимых для работы в области взаимодействия с клиентами;
- освоение методов и технологий работы специалиста в области взаимодействия с клиентами;
- творческое применение на практике знаний и умений в данной деятельности.

### 3.1 Тематический план производственной практики

№ п/п	Виды заданий	Объём часов
	Установочная конференция	До начала практики
1.	Ознакомление с работой организации и технической службы. Построение организационной структуры управления производственным подразделением.	6
2.	Ознакомление с технологическим процессом в производственном подразделении: рабочие места, их количество, виды выполняемых работ, техническая оснащённость, а также с технической документацией по видам выполняемых работ.	12
3.	Анализ количественного и качественного состава рабочих производственного подразделения: количество рабочих, их квалификация, распределение по профессиям и разрядам, система повышения квалификации и профессиональной переподготовки. Изучение условий труда в производственном подразделении, правил и порядка аттестации рабочих мест.	12
4.	Анализ условий труда в производственном подразделении, правил и порядка аттестации рабочих мест и инструкций по технике безопасности на рабочем месте и в производственном подразделении.	12
5.	Составление перечня мероприятий по обеспечению и профилактике безопасных условий труда на рабочих местах и в производственном подразделении. Составление паспорта рабочего места с учетом нормативной документации.	12
6.	Разработка мероприятий по профилактике загрязнений окружающей среды.	12
7.	Ознакомление и изучение управленческой документации мастера. Анализ стиля руководства и методов управления мастера и методов мотивации работников, принятых в производственном подразделении. Составление табеля учета рабочего времени.	12
8.	Составление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС.	6
9.	Осмотр АТС при приемке на ТО и ремонт.	6
10.	Работа с клиентами при приемке АТС на ТО и ремонт.	18

11.	Разработка мероприятий по улучшению качество услуг по ТО и ремонту автомобилей. Оценка системы менеджмента качества выполняемых работ по ТО и ремонту автомобилей.	12
12.	Выполнение поручений начальника технической службы и(или) мастера производственного подразделения по организации деятельности коллектива исполнителей.	18
13.	Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием. Самоанализ деятельности.	6
Всего часов:		144

### 3.2 Содержание производственной практики

#### **Тема 1. Ознакомление с содержанием программы практики.**

Задания.

1. Ознакомиться с программой практики, дневником практиканта и методическими рекомендациями по выполнению заданий

#### **Тема 2. Знакомство с организацией и регламентирующей документацией.**

Задания.

1. Собрать сведения об организации из бесед с администрацией и составить характеристику организации.
2. Ознакомиться организационной структуры управления организации составить схему.
3. Составить индивидуальный план работы по практике (указать сроки и утвердить руководителем практики).

#### **Тема 3. Ознакомление с технологическим процессом в производственном подразделении.**

Задания.

- 1.Познакомиться с рабочими местами, их количеством, видами выполняемых работ, технической оснащенностью, составить таблицу.
2. Изучить техническую документацию по видам выполняемых работ, заполнить бланк отчета.

#### **Тема 4. Состав рабочих в производственном подразделении.**

Задания.

- 1.Проанализировать количество рабочих, их квалификацию, распределение по профессиям и разрядам, систему повышения квалификации и профессиональной переподготовки и заполнить таблицу.

#### **Тема 5. Анализ условий труда в производственном подразделении.**

Задания.

1. Изучение условий труда, правил и порядок аттестации рабочих мест
2. Изучение инструкций по технике безопасности на рабочем месте и в производственном подразделении.

**Тема 6. Мероприятия по обеспечению и профилактике безопасных условий труда.**

Задания.

1. Составление перечня мероприятий по обеспечению и профилактике безопасных условий труда на рабочих местах и в производственном подразделении.
2. Составление паспорта рабочего места с учетом нормативной документации.

**Тема 7. Мероприятия по профилактике загрязнений окружающей среды.**

Задания.

1. Составление перечня мероприятий по профилактике загрязнений окружающей среды.
2. Составление плана одного из мероприятий.

**Тема 8. Ознакомление управленческой документации мастера, методов руководства работников.**

Задания.

1. Составление перечня управленческой документации мастера.
2. Анализ стиля руководства и методов управления мастера, методов мотивации работников, принятых в производственном подразделении.
3. Составление табеля учета рабочего времени.

**Тема 9. Заказ-наряд на ТО и ремонт АТС.**

Задания.

1. Составление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС.

**Тема 10. Осмотр АТС при приемке на ТО и ремонт.**

Задания.

1. Составление бланка осмотра при приемке АТС на ТО и ремонт в специальной компьютерной программе.

**Тема 11. Работа с клиентами при приемке АТС на ТО и ремонт.**

Задания.

1. Составить правила работы с клиентами.

**Тема 12. Оценка качества услуг по ТО и ремонту автомобилей.**

Задания.

1. Составить анкету по оценке качества услуг, провести опрос клиентов и проанализировать.

2. Проанализировать систему менеджмента качества выполняемых работ по ТО и ремонту автомобилей.

**Тема 13. Выполнение поручений начальника технической службы и (или) мастера производственного подразделения по организации деятельности коллектива исполнителей.**

Задания.

1. Составить перечень поручений по организации деятельности коллектива исполнителей.

**Тема 14. Самоанализ деятельности.**

Задание.

1. Проанализировать собственную деятельность в период практики и степень выполнения программы, выполнить в дневнике. Составить презентацию по итогам практики.

**3.3 Контроль и оценка результатов практики**

Контроль и оценка результатов производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе прохождения обучающимися практики.

Для оценки результативности производственной практики используются следующие методы:

– наблюдение за обучающимися в процессе практики и анализ качества отдельных видов их работы;

– анализ отчётной документации обучающихся;

– беседа с руководителем практики, мастерами, с обучающимися.

Основные критерии оценки производственной практики обучающихся:

– объективность, всесторонний учёт выполненного объёма работы и анализ её качества;

– учёт индивидуально-личностных особенностей каждого обучающегося;

– степень сформированное профессиональных умений;

– уровень теоретического, методологического осмысления собственной деятельности (интерес к профессии, ответственное и творческое отношение к работе, индивидуальность, активность, самостоятельность, исполнительность, доброжелательное отношение к сотрудникам).

По окончании практики обучающиеся предоставляют следующую документацию:

– дневник практики с самоанализом;

– отчёт по практике в соответствии с содержанием практики.

По итогам практики обучающийся получает дифференцированный зачет и допуск к сдаче квалификационного экзамена по профессиональному модулю.

#### 4. ОТЧЕТНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ

1. Перспективный план практики для группы колледжа (по учебной практики); план консультаций и проверки практики (по производственной).
2. Отчет по группе.
3. Отчетная документация обучающихся согласно приказу закрепления за группой.
4. Заполнения журнала по практике с указанием часов руководства

#### 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией;</li> <li>- сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;</li> <li>- оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;</li> <li>- обеспечение выполнения договорных обязательств;</li> <li>- проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;</li> <li>-консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с</li> </ul>	<p>Наблюдение, анализ выполнения практических заданий, выполнение работ на производственной практике. Проверка заполнения отчетной документации.</p>

	<p>рекомендациями завода-изготовителя;</p> <p>-взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги;</p> <p>- контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.</p> <p>-разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей;</p>	
<p>ПК 3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.</p>	<p>- сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов;</p> <p>-осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов;</p> <p>-консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя;</p> <p>-телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях;</p>	
<p>ПК 3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.</p>	<p>-осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов;</p> <p>-проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы;</p> <p>-осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно- диагностических</p>	

	<p>операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей;</p> <p>-формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов</p>	
--	---	--

Развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>- распознавание сложных проблемных ситуации в различных контекстах;</p> <p>- проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности</p> <p>определение этапов решения задачи:</p> <p>- определение потребности в информации осуществление эффективного поиска;</p> <p>- выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных;</p> <p>- разработка детального плана действий;</p> <p>- оценка рисков на каждом шагу;</p> <p>- оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.</p>	<p>наблюдение, мониторинг, оценка содержания отчета обучающегося.</p>

<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</li> <li>- проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты;</li> <li>- структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска;</li> <li>- интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</li> </ul>	<p>наблюдение, описание содержания документа, выполнение работ на производственной практике, использование электронных источников.</p>
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использование актуальной нормативно- правовой документацию по профессии (специальности);</li> <li>- применение современной научной профессиональной терминологии;</li> <li>-определение траектории профессионального развития и самообразования;</li> </ul>	<p>-наблюдение, мониторинг, оценка содержания отчета обучающегося</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач;</li> <li>- планирование профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>наблюдение, интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе</p>
<p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке;</li> <li>ведение общения на профессиональные темы.</li> </ul>	<p>интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения (программы подготовки специалиста среднего звена)</p>

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

### Основные источники:

1. Базаров, Т.Ю. Управление персоналом: учебник/ Т.Ю. Базаров. - М.: Академия, 2020. – 224 с.
2. Басовский, Л.Е. Управление качеством: учебник/ Л.Е. Басовский. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 253 с.
3. Виноградов, В.М. Технологические процессы ремонта автомобилей: учебное пособие/ В.М. Виноградов. - М.: Академия, 2021. – 384 с.;
4. Графкина, М.В. Охрана труда и основы экологической безопасности: Автомобильный транспорт: учебное пособие/ М.В. Графкина. - М.: Академия, 2020. – 176 с.
5. Драчева, Е.Л. Менеджмент. Практикум/ Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов. - М.: Академия, 2020. –304 с.
6. Драчева, Е.Л. Менеджмент: учебник/ Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов. - М.: Академия, 2020. –304 с.;
7. Менеджмент : учебник / А. В. Трачук, К. В. Саяпина, О. В. Астафьева [и др.] ; под ред. А. В. Трачука, К. В. Саяпиной. — Москва : КноРус, 2023. — 493 с. — ISBN 978-5-406-11115-4. — URL: <https://book.ru/book/947541>.— Текст : электронный.
8. Соколова, О.Н. Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие/ О.Н. Соколова, Т.А. Акимочкина. - М.: КНОРУС, 2020. - с. 296;
9. Стуканов, В.А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: учебное пособие/ В.А. Стуканов.- М.: Форум, 2024. – 208 с.
10. Туревский, И.С. Экономика отрасли: Автомобильный транспорт: учебник/ И.С. Туревский. - М.: «ИНФРА-М», 2024. – 288 с.;

### Дополнительные источники:

1. Мескон, М.Х. Основы менеджмента: учебник/ М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури.- М.: Вильямс, 2015. – 704 с.;
2. Положение «О техническом обслуживании и ремонте автомобильного транспорта». Действующие редакции.
3. Трудовой кодекс РФ. Действующие редакции.
4. Гражданский кодекс РФ. Действующие редакции.
5. Налоговый кодекс РФ. Действующие редакции.

6. Классификация основных средств, включаемых в амортизационные группы.  
Действующие редакции.

7. Нормы расхода топлива и смазочных материалов на автомобильном транспорте. Действующие редакции.

8. Нормы эксплуатационного пробега шин на автомобильном транспорте.  
Действующие редакции.

9. Нормы затрат на техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей.  
Действующие редакции.

10. Законы РФ: «О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации», «Об обеспечении единства измерений». Действующие редакции.

11. ГОСТ 3.1102-2011 Единая система технологической документации (ЕСТД)

12. Правила оказания услуг (выполнения работ) по ТО и ремонту автотранспортных средств. ПП РФ № 43 ОТ 23.01.2007

13. Межотраслевые правила по охране труда на автомобильном транспорте.  
Действующие редакции.

14. Типовые инструкции по охране труда для основных профессий и видов работ.  
Действующие редакции.

15. Тарифно-квалификационные справочники. Действующие редакции.

#### **Интернет ресурсы:**

1. ИКТ Портал «интернет ресурсы». URL: <http://www.ict.edu.ru/>

2. Ассоциация автосервисов России. URL: <http://www.as-avtoservice.ru/>

3. Консультант Плюс. URL: <http://www.consultant.ru/>

4. Оформленитехнологическойдокументации. URL: <http://hoster.bmstu.ru/~spir/TD.pdf>

5. ЕСКД и ГОСТы. URL: <http://www.robot.bmstu.ru/files/GOST/gost-eskd.html>

6. Системы документации. URL: <http://www.i-mash.ru/sm/sistemy-dokumentacii/edinaja-sistema-tekhnologicheskoi-dokumentacii>

7. ЕСТД. URL: <http://www.normacs.ru/Doclist/doc/TJF.html>

8. Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих, вып. 1. 2, раздел "Слесарные и слесарно-сборочные работы".

9. Профстандарт: 31.004 Специалист по техническому обслуживанию и ремонту мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении  
Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02.04.2024 № 170н

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ**

**Учебной практики**

ПМ.02 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Ф.И.О. обучающегося \_\_\_\_\_

Специальность 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Группа \_\_\_\_\_ Курс \_\_\_\_\_

Место проведения практики \_\_\_\_\_

Сроки учебной практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_

ПК	Профессиональные компетенции	Оценка Освоен/не освоен
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	

**Виды и качество выполнения работ**

№ п/п	Виды работ и объемы работ, выполненных обучающимися во время практики	Отметка о выполнении  (выполнил/ не выполнил)
1	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.	
2	Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Обеспечение выполнения договорных обязательств	
3	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	

4	<p>Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.</p>	
5	<p>Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей.</p>	
6	<p>Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов. Самоанализ, самооценка результатов собственной деятельности. Подготовка отчета, дневника.</p>	

Результат выполнения работ, на учебной практике *дифференцированный зачет*

\_\_\_\_\_

Руководитель практики \_\_\_\_\_

М.П.

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

### Производственной практики

ПМ.02 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Ф.И.О. обучающихся \_\_\_\_\_

Специальность 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Группа \_\_\_\_\_ Курс \_\_\_\_\_

Место проведения практики \_\_\_\_\_

Сроки производственной практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

ПК	Профессиональные компетенции	Оценка Освоен/не освоен
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	

### Виды и качество выполнения работ

№ п/п	Виды работ и объемы работ, выполненных обучающимися во время практики	Отметка о выполнении  (выполнил/ не выполнил)
1	Ознакомление с работой организации и технической службы. Построение организационной структуры управления производственным подразделением.	
2	Ознакомление с технологическим процессом в производственном подразделении: рабочие места, их количество, виды выполняемых работ, техническая оснащенность, а также с технической документацией по видам выполняемых работ.	
3	Анализ количественного и качественного состава рабочих производственного подразделения: количество рабочих, их квалификация, распределение по профессиям и разрядам, система повышения квалификации и профессиональной переподготовки. Изучение условий труда в производственном подразделении, правил и порядка аттестации рабочих мест.	
4	Анализ условий труда в производственном подразделении, правил и порядка аттестации рабочих мест и инструкций по технике безопасности на рабочем месте и в производственном подразделении.	

5	Составление перечня мероприятий по обеспечению и профилактике безопасных условий труда на рабочих местах и в производственном подразделении. Составление паспорта рабочего места с учетом нормативной документации.	
6	Разработка мероприятий по профилактике загрязнений окружающей среды.	
7	Ознакомление и изучение управленческой документации мастера. Анализ стиля руководства и методов управления мастера и методов мотивации работников, принятых в производственном подразделении Составление табеля учета рабочего времени.	
8	Составление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС.	
9	Осмотр АТС при приемке на ТО и ремонт.	
10	Работа с клиентами при приемке АТС на ТО и ремонт.	
11	Разработка мероприятий по улучшению качество услуг по ТО и ремонту автомобилей. Оценка системы менеджмента качества выполняемых работ по ТО и ремонту автомобилей.	
12	Выполнение поручений начальника технической службы и(или) мастера производственного подразделения по организации деятельности коллектива исполнителей.	
	Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием. Самоанализ деятельности.	

Результат выполнения работ на производственной практике \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Руководитель практики \_\_\_\_\_

М.П.

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

на обучающегося \_\_\_\_\_

Обучающийся за время прохождения учебной практики в ГБПОУ «Бугульминский профессионально-педагогический колледж» по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

фактически отработал объём времени 36 часов и выполнил работы согласно заданию практики.

1. Качество выполненных работ \_\_\_\_\_

2. Уровень освоения учебного материала \_\_\_\_\_

3. Посещаемость \_\_\_\_\_

4. Отношения к порученным заданиям \_\_\_\_\_

5. Недостатки теоретической подготовки \_\_\_\_\_

6. Выполнение программы

\_\_\_\_\_

7. Организаторские способности \_\_\_\_\_

8. Дисциплина \_\_\_\_\_

Оценка \_\_\_\_\_

Ф.И.О. руководителя практики \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г

---

---

(название организации)

---

(адрес: индекс, город, улица, дом)

---

(дата)

### ХАРАКТЕРИСТИКА

Настоящая характеристика

дана \_\_\_\_\_

проходившему производственную практику в \_\_\_\_\_

с «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. по «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

За время прохождения практики

изучил:

(Ф.И.О.обучающегося)

---

---

---

---

---

Во время прохождения практики обучающийся

---

---

---

---

---

---

---

В целом теоретический уровень подготовки обучающегося и качество выполняемой им работы можно оценить \_\_\_\_\_.

Директор \_\_\_\_\_

(подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.