Министерство образования и науки Челябинской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Троицкий технологический техникум»

УТВЕРЖДЕНА
Приказом директора ГБПОУ «ТТТ»
от « 15 » мая 2026 г. № 211 о/д

Документ подписан усиленной
Квалифицированной электронной подписью

Сведения о сертификате ЭП

Сертификат: 00e9f83e8433abc8715afbe62189f9eea9
Владелец: ГБПОУ «Троицкий Технологический Техникум»
Действителен: с 21.07.2026 по 14.10.2027

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ

специальность 23.02.07
Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

г. Троицк, 2026

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности: 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств» утвержденного Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 2 июля 2024 г. № 453 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств" и с учетом примерной рабочей программы профессионального модуля ПМ Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Организация-разработчик: ГБПОУ «Троицкий технологический техникум».

Разработчики: А.И.Макаров– преподаватель профессионального цикла

Рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии преподавателей по программам подготовки специалистов среднего звена по специальности Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

Протокол № 9 от «08» мая 2026 г.

Руководитель комиссии Л.В. Шибанова

СОДЕРЖАНИЕ

1	**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**4**
2	**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**10**
3	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**21**
4	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**22**

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 обучающийся должен освоить основные виды деятельности Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции.

1.1.1. Перечень общих компетенций.

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по 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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	**Наименование вида деятельности и профессиональных компетенций**
ВД	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.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся 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 (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 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. -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 отношения. -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 клиенткой 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. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 368 часа

в том числе в форме практической подготовки 108 часа

Из них *максимальная учебная нагрузка*

на освоение МДК 152 часов

практики, производственная 108 часов

Промежуточная аттестация экзамен по модулю

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионально го модуля	Суммарный объем нагрузки, час. *(МДК, практики и самостоятельная работа)*	В т.ч. в форме практ. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоя-тельная работа
				Обучение по МДК				Практики		Консуль-тации	
				Всего	В том числе						
					Промежут. аттест.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов)	Учебная	Производственная		
1	*2*	*3*	*4*	***5***	*6*	*7*	*8*	***9***	***10***	***11***	***12***
ПК 3.1. -3.3. ОК 01- ОК 09	МДК.03.01 Организация и контроль оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей	**142**		**130**	Э	50	-				
	МДК.03.02 Организация предпринима-тельской деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей	**112**		**72**	ДЗ	40	-				
	Учебная практика										
	Производственн	***108***	108						108		

	ая практика (по профилю специальности										
	Всего:	**368**	**108**	**202**		**90**	**-**		**108**		

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Номер учебного занятия	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) *(если предусмотрены)*	Объем, час.	Коды ПК, ОК и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	**2**	**3**	**4**	**5**
МДК.03.01 Организация и контроль оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей			**130**	ПК 3.1. -3.3. ОК 01- ОК 09
Тема 1. Основные документы в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств		**Содержание учебного материала**		
	1	Документы для организации процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	**4**	
	2	Внутренние документы автосервисных организаций. Пакет документов для работы автосервиса	**4**	
	3	Согласование калькуляции услуг и материалов	**4**	
	4	**Практическое занятие № 1 .** Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС	**2**	
	5	**Практическое занятие № 2.** Ознакомление с пакетом документов для работы автосервиса	**2**	
Тема 2. Оформление документации при приемке- выдаче автомобилей с ТО и ремонта	**6**	Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта. Оформление документации для приема заказов на ТО и ТР автомобилей	**4**	
	7	Оформление заявки и заказ наряда на оказание услуг	**4**	
	8	Оформление документации для выдачи заказов на ТО и ТР автомобилей. Оформление приемо-сдаточного акта и учета журнала заказов на оказание услуг	**4**	
	9	**Практическое занятие № 3.** Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя. Оснащение поста приемки-выдачи АТС	**2**	
	10	**Практическое занятие № 4.** Оформление заказ наряда на	**2**	

		оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей		
	11	**Практическое занятие № 5.** Оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта	**2**	
	12	**Практическое занятие № 6.** Оформление приемо-сдаточного акта и учета журнала заказов на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей	**2**	
Тема 3. Технологическая документация при ТО и ремонте автомобилей	**13**	Использование справочных материалов и технической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	**4**	
	14	Разработка технологических процессов восстановления и ремонта узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов	**6**	
	15	Выполнение разборки и сборки узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с технологией организации-изготовителя	**6**	
	16	Порядок разработки технологических процессов на ТО автомобилей, на ремонтные работы	**6**	
	17	**Практическое занятие № 7.** «Технологическая документация при ТО и ремонте автомобилей»	**2**	
	18	**Практическое занятие № 8.** Разработка справочных материалов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	**2**	
	19	**Практическое занятие № 9.** Разработка технической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	**2**	
	20	**Практическое занятие № 10.** Разработка технической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	**2**	
Тема 4. Основные бизнес-процессы и стандарты автосервисного предприятия	**21**	Миссия и задачи сервиса автотранспортных средств. Бизнес-процессы автосервисного предприятия	**4**	
	22	Стандарты поведения, общения, делового стиля в процессе взаимодействия с потребителями	**4**	

	23	**Практическое занятие № 11.** Основы организации процесса обслуживания потребителей	**2**	
	24	**Практическое занятие № 12.** «Стандарты деловой коммуникации»	**2**	
Тема 5. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг	**25**	Способы защиты прав потребителей. Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Закон «О защите прав потребителей»	**4**	
	26	Информационно-консультационное взаимодействие с потребителями по вопросам осуществления предварительной записи на сервисное обслуживание	**4**	
	27	Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями организации-изготовителя	**2**	
	28	Прием у потребителей автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.	**4**	
	29	Консультационно-информационное взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	**4**	
	30	Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги	**4**	
	31	Выдача потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.	**2**	
	32	**Практическое занятие № 13.** Информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях	**2**	
	33	**Практическое занятие № 14.** «Формирование и сопровождение предварительной записи клиентов на сервис»	**2**	
	34	**Практическое занятие № 15.** «Диалоговая приемка»	**2**	
	35	**Практическое занятие № 16.** «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг»	**2**	
	36	**Практическое занятие № 17.** Прием у потребителей автотранспортных средств согласно стандартам оказания	**2**	

		услуги.		
Тема 6. Организация деятельности по работе с рекламациями потребителей	**37**	Прием и обработка рекламаций от потребителей в процессе выполнения работ	**2**	
	38	Проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов	**2**	
	39	Взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций	**2**	
	40	Осуществление контроля операций, проводимых с автотранспортными средствами в рамках обработки рекламаций от потребителей	**2**	
	41	**Практическое занятие № 18.** Проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов	**2**	
	42	**Практическое занятие № 19.** Проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов	**2**	
	43	**Практическое занятие № 20.** Контроль операций, проводимых с автотранспортными средствами в рамках обработки рекламаций от потребителей.	**2**	
Тема 8. Оценка удовлетворенности и лояльности потребителя	**44**	Способы оценки удовлетворенности потребителя Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания	**2**	
	45	Система регулярных опросов	**2**	
	46	Ведение базы данных потребителей	**2**	
	47	**Практическое занятие № 21.** «Оценка удовлетворенности и лояльности потребителя»	**2**	
	48	**Практическое занятие № 22.** «Оценка удовлетворенности и лояльности потребителя»	**2**	
	49	**Практическое занятие № 23.** «Проведение визуального и инструментального осмотра»	**2**	

	50	**Практическое занятие № 24.** «Проведение визуального и инструментального осмотра»	**2**	
	51	**Практическое занятие № 25.** «Проведение визуального и инструментального осмотра»	**2**	
		Экзамен		
МДК. 03.02. Организация предпринимательской деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей			**50**	
Тема 1. Основы предпринимательской деятельности		**Содержание учебного материала**		
	1	Предпринимательская деятельность малого предприятия. Конкуренция и предпринимательская тайна.	**4**	
		Методы конкурентной борьбы. Роль конкуренции в развитии предпринимательской деятельности.	**4**	
	2	Понятие банкротства предприятия. Пути вывода предприятия из банкротства. Санация и преобразование.	**2**	
		Мировое соглашение. Управление в период кризиса и банкротства. Ликвидация предприятия.	**2**	
	3	**Практическое занятие № 1.** Работа со словарем терминов.	**2**	
	4	**Практическое занятие № 2.**Портрет современного предпринимателя	**2**	
	5	**Практическое занятие № 3.** Конкурентный лист, порядок его заполнения	**2**	
Тема 2. Планирование предпринимательской деятельности в сфере автосервиса: спрос, потребительский выбор, издержки производства	**6**	Система планирования предпринимательской деятельности. Сущность и виды планирования.	**4**	
		Стратегическое планирование. Оперативное планирование на предприятии.	**2**	
	7	Бизнес-план и его роль в современном предпринимательстве. Содержание бизнес-плана.	**4**	
		Порядок разработки бизнес-плана.	**4**	
	8	**Практическое занятие № 4.** «Организация планирования деятельности автосервисного предприятия.	**2**	
	9	**Практическое занятие № 5.** Разработка структуры бизнес-плана. Составление формы резюме.	**2**	
	10	**Практическое занятие № 6.** Разработка стратегии маркетинга.	**2**	
	11	**Практическое занятие № 7.** Разработка производственного плана.	**2**	
Тема 3. Документационное	**12**	Государственная регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.	**4**	

обеспечение		Налоговая система и ее основные элементы. Виды налогов. Упрощенное налогообложение малого предпринимательства		
	13	**Практическое занятие № 8.** Правовой менеджмент в предпринимательской деятельности	**2**	
Тема 4. Организация и оплата труда в авто-сервисных предприятиях	**14**	Трудовые ресурсы. Кадры предприятия, их состав. Определение потребности в персонале	**4**	
		Производительность труда, ее изменение. Факторы и пути повышения производительности труда.	**4**	
	15	**Практическое занятие 9.** Нормирование труда. Оплата труда. Тарифная система. Формы и системы оплаты труда. Сдельные расценки	**2**	
	16	**Практическое занятие № 10.** Начисление заработной платы. Доплаты, надбавки, премии. Фонд оплаты труда. Трудовой кодекс РФ.	**2**	
Тема 5. Страхование в медицине и здравоохранении. Страховые услуги и страховые риски	**17**	Определение понятия страхования, его характеристика и виды.	**2**	
		Стороны, заключающие договоры страхования. Страховые риски.	**2**	
		Страховые компании и их функции. Определение понятия медицинского страхования, его виды.	**2**	
		Виды и особенности деятельности страховых компаний в области здравоохранения	**2**	
	18	**Практическое занятие № 11.** Нормативно-правовая база в области пенсионного обеспечения. Пенсионное законодательство. Пенсионный фонд России. Фонд государственного пенсионного страхования.	**2**	
	19	**Практическое занятие № 12.** Обязательное пенсионное страхование. Государственное и негосударственное пенсионное обеспечение.	**2**	
		Практическое занятие № 13 Порядок расчета и выплаты пенсий. Виды и формы социальной поддержки при назначении пенсии	**2**	
	20	**Практическое занятие № 14.** Оценка рисков и страхование.	**2**	
Тема 6. Банк и банковская система. Расчетно-кассовые операции	**21**	Понятия банка и банковской системы. Виды банков в Российской Федерации.	**4**	
		Виды операций, проводимых банками. Центральный банк Российской Федерации, коммерческие банки.	**2**	
	22	**Практическое занятие № 15.** Определение понятия и характеристика расчетно-кассовых операций. Хранение,	**2**	

		обмен и перевод денег - банковские операции для физических лиц.		
		Практическое занятие № 16. Виды платежных средств. Формы дистанционного банковского обслуживания, правила безопасного поведения при пользовании интернет-банкингом.	**2**	
		Практическое занятие № 17. Банковская ячейка, денежные переводы, валютно-обменные операции, банковские карты (дебетовые, кредитные, дебетовые с овердрафтом), риски при пользовании банкоматом, риски при использовании интернет-банкинга, электронные деньги	**2**	
	21	**Практическое занятие № 18.** Разработка организационного и финансового плана.	**2**	
Тема 7. Банковские кредиты	**22**	Кредиты, виды банковских кредитов для физических лиц. Принципы кредитования (платность, срочность, возвратность). Сбор и анализ информации о кредитных продуктах. Уменьшение стоимости кредита.	**4**	
		Чтение и анализ кредитного договора. Кредитная история. Коллекторские агентства, их права и обязанности.	**2**	
		Кредит как часть личного финансового плана. Типичные ошибки при использовании и оформлении кредита.	**2**	
Тема 8. Налоги и налогообложение	**23**	Определение понятия налогов. Виды налогов для физических и юридических лиц. Налоговый кодекс РФ. Определение понятий субъект, предмет и объект налогообложения.	**6**	
		Ставка налога, сумма налога. Системы налогообложения (пропорциональная, прогрессивная, регрессивная), налоговые льготы, порядок уплаты налога, налоговая декларация, налоговые вычеты.	**4**	
		Практическое занятие № 19. Расчет налога на имущество предприятия, заполнение налоговой отчетности	**2**	
	24	**Практическое занятие № 20.** Расчет налога на имущество предприятия, заполнение налоговой отчетности	**2**	
	25	**Дифференцированный зачет**	**2**	
		Всего	**112**	
		Всего за ПМ 03	**242**	

Производственная практика **Виды работ:** 1. Ознакомление с работой предприятия и технической службы. 2. Изучение взаимодействия технической службы с другими структурными подразделениями. 2. Изучение технологического процесса в производственном подразделении: рабочие места, их количество, виды выполняемых работ, техническая оснащенность. 3. Ознакомление с технической документацией по видам выполняемых работ. 4. Разработка технологических карт по одному или нескольким видам выполняемых работ. 5. Изучение количественного и качественного состава рабочих производственного подразделения: количество рабочих, их квалификация, распределение по профессиям и разрядам, система повышения квалификации и профессиональной переподготовки. 6. Изучение условий труда в производственном подразделении, правил и порядка аттестации рабочих мест. 7. Изучение инструкций по технике безопасности на рабочем месте и в производственном подразделении. 8. Составление перечня мероприятий по обеспечению и профилактике безопасных условий труда на рабочих местах и в производственном подразделении. 9. Составление паспорта рабочего места с учетом нормативной документации. 10. Изучение обеспечения экологической безопасности в процессе производства. 11. Разработка мероприятий по профилактике загрязнений окружающей среды. 12. Изучение системы организации оплаты труда рабочих. 13. Изучение должностных обязанностей техника по ТО и ремонту автомобилей (мастера). 14. Ознакомление и изучение управленческой документации мастера. 15. Составление табеля учета рабочего времени. 16. Оперативное планирование деятельности коллектива исполнителей: определение объемов работ (составление заказ-наряда), выявление потребности и составление заявок на техническое оснащение и материальное обеспечение производства, определение списочного и явочного состава кадров. 17. Организация деятельности исполнителей: построение организационной структуры управления производственным подразделением, распределение сменных заданий по исполнителям. 18. Анализ стиля руководства и методов управления мастера.	**108**	

19. Выявление проблем и принятие управленческих решений по их устранению. 20. Изучение методов мотивации работников, принятых в производственном подразделении. 21. Изучение и проведение контроля деятельности коллектива исполнителей. 22. Изучение и оценка системы менеджмента качества выполняемых работ по ТО и ремонту автомобилей. 23. Разработка мероприятий по улучшению качество услуг по ТО и ремонту автомобилей. 24. 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.				
		Всего	**368**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет *«Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,*

Оборудование и технические средства обучения:

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) с возможностью подключения к сети «Интернет»

Проектор

Экран

Колонки

Стол компьютерный

Стол

Стол преподавателя

Стул

Доска маркерная

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. 1. 1. Бачурин А.А., Спирин И.В., Ходош М.С., Самосина М.И. Организация сервисного обслуживания на автомобильном транспорте: учебник для СПО. 4-е изд, испр. - Москва: Академия, 2021. – 288 с.

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

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

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

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

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

3.2.2. Дополнительные источники *(при необходимости)*

1 1. Епифанов Л.И. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта /

Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. – Москва: Инфра-М, 2014. – 352 с.

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

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

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

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

6. Вербицкий В.В. Автомобильные эксплуатационные материалы / В.В. Вербицкий – Санкт-Петербург: Лань, 2021. – 118 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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