

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

**УТВЕРЖДЕНА  
Приказом директора ГБПОУ «ТТТ»  
от « 23 » мая 2025 г. № 192 о/д**

**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, 2025

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 технического профиля.

Протокол № 10 от «16» мая 2025 г.

Руководитель комиссии

Л.В. Шибанова

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>21</b>
<b>4</b>	<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>22</b>

## **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.**

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

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование вида деятельности и профессиональных компетенций</b>
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	<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 рекомендациями завода-изготовителя.</li> <li>-Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.</li> <li>-Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.</li> <li>-Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей</li> <li>-Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.</li> <li>-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</li> <li>-Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях</li> <li>-Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации</li> </ul>
-------------------------	---

	<p>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 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>
Уметь	<p>-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</p> <p>-Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).</p> <p>-Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</p> <p>-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.</p> <p>-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>-Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <p>-Применять техники ведения деловых переговоров.</p> <p>-Разрешать конфликтные ситуации.</p> <p>-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.</p> <p>-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</p> <p>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</p> <p>-Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.</p> <p>-Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</li> <li>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</li> <li>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.</li> <li>-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</li> <li>-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.</li> <li>-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-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.</li> <li>-Работать с рекламациями потребителей.</li> <li>-Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации</li> <li>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</li> <li>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</li> <li>-Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</li> <li>-Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</li> <li>-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Техника продаж товара (услуги).</li> <li>-Основы сервисной деятельности.</li> <li>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</li> <li>-Основы межличностных отношений.</li> <li>-Этику делового общения.</li> </ul>

<p>-Правила и инструменты эффективной коммуникации.</p> <p>-Методика выявления потребностей человека (потребителя).</p> <p>-Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей.</p> <p>-Перечень сопутствующих товаров и услуг.</p> <p>-Методы планирования.</p> <p>-Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Основы делопроизводства.</p> <p>-Современные информационные технологии.</p> <p>-Инструкция по охране труда.</p> <p>-Гарантийная политика завода-изготовителя</p> <p>-Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.</p> <p>-Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.</p> <p>-Классификация потребностей человека.</p> <p>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</p> <p>-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.</p> <p>-Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.</p> <p>-Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов).</p> <p>-Базовые принципы ведения клиентской базы.</p> <p>-Основы этикета и деловой коммуникации.</p> <p>-Базовое устройство автомобиля.</p> <p>-Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.</p> <p>-Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Базовые принципы управления временем</p> <p>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</p> <p>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</p> <p>-Пользоваться справочными материалами и технической</p>
---

	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 квалификационный.*

## **2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2.1. 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

### **2.2. Информационное обеспечение реализации программы**

#### **2.2.1. Основные печатные издания**

1. 1. 1. Бачурина А.А., Спирина И.В., Ходоша 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. Пузяков, А.Ф. Пузяков, А.В. Олейник, М.Е. Ставровский. – Москва: Инфра-М, 2021. – 346 с.

### **2.2.2. 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.

### 3. 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.
ПК 3.2	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
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	Взаимодействие 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	