

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Ухтинский государственный технический университет»
(УГТУ)

Индустриальный институт (СПО)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИИ (СПО)



Д. В. Полишвайко
(подпись) (И. О. Фамилия)

«23» мая 2025 г.

(подпись) (И. О. Фамилия)

«__»__ 20__ г.

(подпись) (И. О. Фамилия)

«__»__ 20__ г.

(подпись) (И. О. Фамилия)

«__»__ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Практика:	Производственная (по профилю специальности)
Индекс:	ПП.03.01
Профессиональный модуль:	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
Форма обучения:	очная
Курс(ы):	4
Семестр(ы):	8

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утвержденного приказом Минпросвещения России от 02.07.2024 № 453.

Разработчик: О.В. Пестерякова, преподаватель ИИ (СПО).

РАССМОТРЕНО

Предметно-цикловой комиссией
по направлению «Наземный
транспорт и логистика»

«14» мая 2025 г.
Протокол № 04

Предметно-цикловой комиссией

«___» _____ 20__ г.
Протокол № _____

Предметно-цикловой комиссией

«___» _____ 20__ г.
Протокол № _____

Предметно-цикловой комиссией

«___» _____ 20__ г.
Протокол № _____

РАССМОТРЕНО

На заседании Методического
совета

«22» июня 2025 г.
Протокол № 06

На заседании Методического
совета

«___» _____ 20__ г.
Протокол № _____

На заседании Методического
совета

«___» _____ 20__ г.
Протокол № _____

На заседании Методического
совета

«___» _____ 20__ г.
Протокол № _____

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УР
А. Н. Рябева

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПО ПМ.03 «ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ»

1.1 Область применения программы

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

Область профессиональной деятельности: 31 Автомобилестроение 31.004 Специалист по техническому обслуживанию и ремонту мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении.

В части освоения квалификации: специалист по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;

и основных видов деятельности (ВД): взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

1.2. Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности)

Цели производственной практики:

- комплексное освоение вида профессиональной деятельности взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и приобретение практического опыта;

- формирование общих и профессиональных компетенций;

- приобретение умений и опыта практической работы в профессиональной деятельности.

Задачи производственной практики:

- формирование профессиональных умений;

- расширение, систематизация и закрепление знаний на основе изучения работы конкретного предприятия.

1.3. Количество часов на освоение производственной практики (по профилю специальности)

В рамках освоения профессионального модуля – ... часов, в том числе:

Форма обучения	4 курс
	8 семестр

Очная	180
-------	-----

1.4. Планируемые результаты освоения производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

По результатам прохождения производственной практики (по профилю специальности) 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.
- 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.

Результатом освоения производственной практики (по профилю специальности) является сформированность у обучающихся профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по специальности:

Код	Содержание компетенции
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 правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПО ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ

2.1. Тематический план производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

Код ПК	Виды работ	Наименование тем производственной практики (по профилю специальности)	Количество часов по темам
ПК.3.1 – ПК.3.3	1) Ознакомление с работой предприятия и технической службы. 2) Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем. 3) Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации. 4) Приведение АТС в товарный вид. 5) Установка дополнительного оборудования. 6) Удаление элементов консервации с АТС. 7) Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС. 8) Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт. 9) Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт. 10) Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом. 11) Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием.	Тема 1. Характеристика и структура предприятия.	6
		Тема 2. Функции технической службы предприятия.	6
		Тема 3. Комплекс мероприятий, направленных на контроль технического состояния транспортных средств, их систем и компонентов.	12
		Тема 4. Требования завода-изготовителя.	12
		Тема 5. Виды испытаний для проверки соответствия АТС.	12
		Тема 6. Сопроводительная техническая документация.	12
		Тема 7. Предпродажная подготовка и техническое обслуживание автомобилей.	12
		Тема 8. Монтаж различных систем АТС.	12
		Тема 9. Этапы установки дополнительного оборудования.	12
		Тема 10. Расконсервация АТС.	12
		Тема 11. Порядок проведения осмотра АТС при приемке в ТО и ремонт.	12
		Тема 12. Выявление потребностей клиента при приемке АТС.	12
		Тема 13. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС.	12
		Тема 14. Порядок оформления заказа на ТО и ремонт АТС.	12
		Тема 15. Выдача АТС, оформление документации из ТО и ремонта.	12
		Оформление разделов отчета по производственной практике.	6
		Промежуточная аттестация в форме зачета	6
	Промежуточная аттестация по ПМ (экзамен по модулю)		
	Всего часов	180	

2.2. Содержание производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

очная форма обучения

Наименование тем	Содержание	Объем часов
8 семестр		
Виды работ: 1) Ознакомление с работой предприятия и технической службы. 2) Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем. 3) Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации. 4) Приведение АТС в товарный вид. 5) Установка дополнительного оборудования. 6) Удаление элементов консервации с АТС. 7) Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС. 8) Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт. 9) Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт. 10) Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом. 11) Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием.		
Тема 1. Характеристика и структура предприятия.	– Составление краткой характеристики предприятия (базы практики). – Составление функциональной структуры предприятия с выделение служб.	6
Тема 2. Функции технической службы предприятия.	– Организация технической подготовки производства. – Обеспечение улучшения качества работ и услуг. – Координация работы по испытанию и внедрению новых технических средств. – Участие в разработке и внедрении в производство. – Рассмотрение и согласование проектной документации по модернизации. – Оказание технических консультаций и поддержки клиентам.	6

	<ul style="list-style-type: none"> – Приём и регистрация заявок на техническую консультацию и поддержку. – Сбор первичных сведений. – Регулирование взаимоотношений с клиентами. – Участие в мероприятиях, связанных с привлечением клиентов и формированием облика об услугах предприятия на рынке. 	
Тема 3. Комплекс мероприятий, направленных на контроль технического состояния транспортных средств, их систем и компонентов.	<ul style="list-style-type: none"> – Диагностика. – Визуальный осмотр, проверки с помощью специализированного оборудования, тесты работы подвески. – Регулировка систем. Устранение люфтов, изменение зазоров, ослабление крепежа. – Регламентная замена деталей и технических жидкостей. – Замена компонентов с ограниченным ресурсом (смазочные материалы, охлаждающая жидкость, фильтры, тормозные колодки, ремни). 	12
Тема 4. Требования завода-изготовителя.	<ul style="list-style-type: none"> – Технический регламент АТС. – Руководство по эксплуатации. – Обоснование безопасности. 	12
Тема 5. Виды испытаний для проверки соответствия АТС.	<ul style="list-style-type: none"> – Предварительные проверки. – Опытные проверки. – Приемочные проверки. 	12
Тема 6. Сопроводительная техническая документация.	<ul style="list-style-type: none"> – Паспорт транспортного средства (ПТС). – Инструкция к автомобилю от завода-изготовителя. 	12
Тема 7. Предпродажная подготовка и техническое обслуживание автомобилей.	<ul style="list-style-type: none"> – Химчистка салона. – Мойка кузова. – Полировка лакокрасочного покрытия (ЛКП) и фар. – Мойка колесных дисков. – Проверка крепления узлов и механизмов. – Диагностика работоспособности систем автомобиля (питание, тормоза, электропроводка, сцепление и т. д.). – Мойка силового агрегата. 	12
Тема 8. Монтаж различных систем АТС.	<ul style="list-style-type: none"> – Подготовка компонентов. – Установка компонентов. – Соединение компонентов. 	12

	<ul style="list-style-type: none"> – Проверка работоспособности. – Тестирование системы. – Упаковка и маркировка. – Хранение и транспортировка. 	
Тема 9. Этапы установки дополнительного оборудования.	<ul style="list-style-type: none"> – Подготовка. – Монтаж. – Подключение. – Установка. – Проверка и настройка. 	12
Тема 10. Расконсервация АТС.	<ul style="list-style-type: none"> – Проверка заряда аккумулятора. – Проверка тормоза. – Очистка автомобиля от консервационной смазки. – Проверка уровня масла и охлаждающей жидкости. – Проверка давления в шинах. – Проверка работы всех электронных систем. 	12
Тема 11. Порядок проведения осмотра АТС при приемке в ТО и ремонт.	<ul style="list-style-type: none"> – Проверка комплектности АТС. – Контроль технического состояния АТС. 	12
Тема 12. Выявление потребностей клиента при приемке АТС.	<ul style="list-style-type: none"> – Определение запросов клиента. – Использование подходящих методов и анализ ответов. 	12
Тема 13. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС.	<ul style="list-style-type: none"> – Информация о периодичности работ, перечне мероприятий и месте проведения технического обслуживания и ремонта АТС. 	12
Тема 14. Порядок оформления заказа на ТО и ремонт АТС.	<ul style="list-style-type: none"> – Заказ-наряд на выполнение работ. – Приемосдаточный акт. – Смета на ремонт. 	12
Тема 15. Выдача АТС, оформление документации из ТО и ремонта.	<ul style="list-style-type: none"> – Акт выполненных работ. 	12
Оформление разделов отчета по производственной практике.		6
Промежуточная аттестация в форме зачета		6
Форма промежуточной аттестации по ПМ (экзамен по модулю)		
Всего часов		180

2.3. Виды проверочных работ

Наименование ПК	Виды проверочных работ
ПК 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	<ul style="list-style-type: none"> – 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, 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.
ПК 3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное	<ul style="list-style-type: none"> – Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – Обращивать 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.

обслуживание и ремонт.	<ul style="list-style-type: none"> – 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.
ПК 3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	<ul style="list-style-type: none"> – 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.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПО ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ

3.1. Общие требования к организации производственной практики

Практика реализуется в форме практической подготовки при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Реализация практики в форме практической подготовки может осуществляться непрерывно, либо путем чередования с реализацией иных компонентов ОП в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

Характер проведения производственной практики (по профилю специальности): концентрированно.

Практическая подготовка может быть организована:

- непосредственно в Университете, в том числе в структурном подразделении Университета, предназначенном для проведения практической подготовки и обеспечивающем осуществление образовательной деятельности с учетом уровня, вида и направленности реализуемых ОП, формы обучения и режима пребывания обучающихся;

- в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей ОП (далее – профильная организация), в том числе в структурном подразделении профильной организации, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора, заключаемого между университетом и профильной организацией.

Практическая подготовка обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Производственная практика (по профилю специальности) проводится мастерами производственного обучения или преподавателями профессионального цикла.

Функции руководителя по практической подготовке от Университета определены локальными нормативными актами Университета.

Наличие документации, необходимой для проведения производственной практики (по профилю специальности):

- рабочая программа производственной практики;
- договор о практической подготовке обучающихся, заключенный

между Университетом и профильной организацией (при проведении практической подготовки в профильной организации);

- приказ о допуске и направлении на практическую подготовку при проведении практики обучающихся;

- дневник по практической подготовке;

- направление на практическую подготовку (для очной формы обучения, при проведении практической подготовки в профильной организации).

Перед началом производственной практики обучающемуся руководитель по практической подготовке выдает дневник по практической подготовке с указанием индивидуального задания и направление на практическую подготовку (для очной формы обучения, при проведении практической подготовки в профильной организации).

По окончании производственной практики обучающийся обязан предоставить руководителю по практической подготовке от Университета заполненный дневник по практической подготовке, содержащий аттестационный лист и характеристику, отчет по производственной практике в соответствии с индивидуальным заданием, справку о прохождении практической подготовки (для очной формы обучения, при проведении практической подготовки в профильной организации).

Отчет по производственной практике должен включать материалы, собранные во время практической подготовки в соответствии с индивидуальным заданием на производственную практику. Это может быть информация о структуре, технологическом процессе и применяемом оборудовании в профильной организации, могут быть данные для выполнения расчетов по курсовому проектированию, отчет может включать необходимые схемы, чертежи, таблицы, графики и т. д.

Структура отчета по практике (5 – 15 стр.):

- титульный лист;

- задание на практику;

- содержание;

- текст отчета;

- используемые источники информации, документы (технологические инструкции, официальный сайт организации и т. д.);

- приложения (схемы, чертежи, таблицы, фотоматериалы выносятся в приложения, если они занимают большой объем).

При проведении зачета по производственной практике обучающиеся могут дополнительно представлять собранный материал по практике в форме презентации.

Презентационный материал может включать:

- сведения о профильной организации (месте прохождения практической подготовки);

- фотоматериалы о проделанных видах работ;

- характеристики технологических процессов и оборудования организации;

– другое.

Отчет по производственной практике обучающийся должен предоставить в срок, установленный приказом о допуске и направлении обучающихся на практическую подготовку при проведении практики.

В дневнике по практической подготовке руководитель по практической подготовке от Университета составляет заключение о выполнении (не выполнении) в полном объеме рабочей программы производственной практики в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Профильные организации на основании договоров о практической подготовке обучающихся создают условия для реализации производственной практики в форме практической подготовки, предоставляют оборудование и технические средства обучения в объеме, позволяющем выполнять определенные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью обучающихся.

3.3. Информационное обеспечение производственной практики (по профилю специальности)

Для реализации программы производственной практики библиотечный фонд Университета имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы:

- Савич, Е. Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : учебное пособие / Е.Л. Савич, М.М. Болбас, А.С. Сай ; под ред. Е.Л. Савича. — Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2023. — 160 с. : ил. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-005681-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1440473>
- Стуканов, В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : учебное пособие / В.А. Стуканов. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 207 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0838-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2177859>
- Технологические процессы в техническом сервисе машин и оборудования : учебное пособие / И.Н. Кравченко, А.Ф. Пузряков, В.М. Корнеев [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 346 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015625-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2103200>
- Виноградов, В. М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / В.М. Виноградов. — Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2023. — 376 с. — (Среднее профессиональное образование).

- ISBN 978-5-906923-31-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1921421>
- Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.И. Кривоко́ра. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-020321-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2169572>

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- Внутренняя электронно-библиотечная система УГТУ (ВЭБС УГТУ);
- ЭБС ZNANIUM.COM;
- Ресурсы научной библиотеки (НБ) ТИУ;
- Ресурсы электронной библиотеки (ЭБ) УГНГУ;
- Ресурсы научно-технической библиотеки РГУ нефти и газа (НИУ) имени И.М. Губкина;
- Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»;
- Сетевая электронная библиотека «ЭБС «Лань»;
- ЭБС ЮРАЙТ;
- ЭР ЦОС «PROФобразование»;
- Университетская информационная система РОССИЯ (Интегрированная коллекция ресурсов для гуманитарных исследований).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПО ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ

4.1. Контроль и оценка результатов освоения практической подготовки при прохождении производственной практики (по профилю специальности) осуществляется в процессе проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.2. Текущий контроль результатов практической подготовки при прохождении производственной практики (по профилю специальности) осуществляется руководителем от профильной организации (руководителем от Университета – при прохождении практики в Университете) представляет собой:

- контроль посещаемости;
- наблюдение за выполнением видов работ на практике;
- контроль за ведением дневника по практической;
- помощь в сборе материала для отчета по практике в соответствии с индивидуальным заданием на практику.

4.3. Контроль и оценка результатов освоения производственной практики (по профилю специальности) осуществляется руководителем по практической подготовке от Университета в форме ответов обучающегося на контрольные вопросы, защиты отчета по производственной практике с иллюстрацией материала (презентации).

Форма промежуточной аттестации по производственной практике – зачет.

Обучающиеся допускаются к сдаче зачета при условии выполнения всех видов работ на производственной практике, предусмотренных рабочей программой производственной практики, и своевременном предоставлении документов.

Результаты освоения производственной практики

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата (критерии оценивания)	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	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

ПК 3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами.	дипломных проектов (работ), экзамены. Интерпретация результатов выполнения
ПК 3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата (критерии оценивания)	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	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.
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
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	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Взаимодействии с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	

4.4. Оценочные и методические материалы

Примерный перечень контрольных вопросов к зачету

1. Какие функции выполняет техническая служба предприятия?
2. Из чего состоит комплекс мероприятий, направленных на контроль технического состояния транспортных средств, их систем и компонентов?
3. Какие требования завода-изготовителя?
4. Перечислите виды испытаний для проверки соответствия АТС?
5. Что входит в сопроводительную техническую документацию?
6. Как проходит предпродажная подготовка и техническое обслуживание автомобилей?
7. Что входит в монтаж различных систем АТС?
8. Назовите этапы установки дополнительного оборудования?
9. Как происходит расконсервация АТС?
10. Назовите порядок проведения осмотра АТС при приемке в ТО и ремонт?
11. Как выявить потребности клиента при приемке АТС?
12. Какие рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС?
13. Какой порядок оформления заказа на ТО и ремонт АТС?
14. Как осуществляется выдача АТС и оформление документации из ТО и ремонта?

Критерии оценивания ответов на контрольные вопросы к зачету и защите отчета

При ответе на теоретические вопросы студент должен обстоятельно, с достаточной полнотой изложить вопрос, дать правильные формулировки, точные определения понятий и терминов, показать полное понимание материала и обосновать свой ответ, показывая связанность и последовательность изложения.

Критерии:

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся на основе успешных ответов на теоретические вопросы, выполненных разделов отчета и отсутствия у обучающегося пропущенных или неотработанных занятий до проведения зачета, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, владеет необходимыми знаниями, умениями и навыками. Оценка прописывается с учетом компетенций, соответствующих учебной дисциплине.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные

ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполнял отчет. Имеются пропущенные и неотработанные занятия. Оценка «не зачтено» проставляется только в аттестационные (зачетные) ведомости или листы. Оценка прописывается с учетом компетенций, соответствующих.