

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: **Учебная**

Индекс: **УП.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: Д.В. Пестерников, 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» мая 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 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 учебной практики 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 учебной практики

Цели учебной практики: формирование у обучающихся умений и приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения компетенций.

Задачи учебной практики:

- формирование первичных практических умений и приобретение первоначального практического опыта;
- формирование знаний, умений и навыков общих и профессиональных компетенций;
- развитие профессионального интереса, формирование мотивационно-целостного отношения к профессиональной деятельности, готовность к выполнению профессиональных задач.

1.3. Количество часов на освоение учебной практики:

В рамках освоения профессионального модуля – 36 часов, в том числе:

Форма обучения	4 курс
	8 семестр
Очная	36

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

По результатам прохождения учебной практики обучающийся должен:

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, продуктах и услугах (создание репутации).
- Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.
- Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.
- Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.
- Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств.
- Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.
- Применять техники ведения деловых переговоров.
- Разрешать конфликтные ситуации.
- Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.
- Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.
- Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.
- Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.
- Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому

- обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.
 - Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.
 - Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.
 - Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.
 - Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.
 - На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.
 - Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя.
 - Работать с рекламациями потребителей.
 - Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации.
 - Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.
 - Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.
 - Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.
 - Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.
 - Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
 - Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.
 - Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.
 - Применять стандартное и специализированное программное обеспечение.

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 учебной практики является сформированность у обучающихся профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по специальности/ профессии:

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

2.1. Тематический план учебной практики 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 учебной практики	Количество часов по темам
ПК.3.1 – ПК.3.3	1. Ознакомление с ПБ на рабочем месте.	Тема 1. Особенности предпродажной подготовка автотранспортных средств.	6
	2. Выполнение УМР при подготовке к продаже.	Тема 2. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.	8
	3. Выполнение слесарных работ на АТС.	Тема 3. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС, порядок их оформления.	8
	4. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.	Тема 4. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителями и поставщиками.	8
	5. Круговой осмотр АТС.	Оформление разделов отчета по учебной практике.	4
	6. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС.	Промежуточная аттестация в форме зачета.	2
	7. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС.		
	8. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС.		
	9. Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями и поставщиками.		
	10. Составление предполагаемой базы потребителей АТС.		
	11. Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования.		
	12. Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием.		
		Промежуточная аттестация по ПМ (экзамен по модулю)	
		Всего часов	36

2.2. Содержание учебной практики 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 по 1 разделу (МДК.03.01): 1. Ознакомление с ПБ на рабочем месте. 2. Выполнение УМР при подготовке к продаже. 3. Выполнение слесарных работ на АТС. 4. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя. 5. Круговой осмотр АТС. 6. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС. 7. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС. 8. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС.		
Тема 1. Особенности предпродажной подготовки автотранспортных средств.	<ul style="list-style-type: none"> – Подготовка к продаже АТС. – Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС. – Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта. 	6
Тема 2. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.	<ul style="list-style-type: none"> – Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС. – Диагностика электронных блоков новых АТС. – Регулировочные работы согласно регламенту завода изготовителя. 	8
Тема 3. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС, порядок их оформления.	<ul style="list-style-type: none"> – Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС и проведение прямой приемки автомобиля. – Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений – Проведение кругового осмотра АТС при приемке и выявление потребностей клиента. 	8
Виды работ по разделу 2 (МДК.03.02): 1. Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями и поставщиками.		

2. Составление предполагаемой базы потребителей АТС. 3. Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования. 4. Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием.		
Тема 4. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителями и поставщиками	– Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. – Работа с каталогами запчастей поставщиков – Создание прайса на услуги автосервиса	8
Оформление разделов отчета по учебной практике.		4
Промежуточная аттестация в форме зачета		2
Промежуточная аттестация по ПМ (экзамен по модулю)		
Всего часов		36

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.

	<ul style="list-style-type: none"> – 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>ПК 3.2</p> <p>Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.</p>	<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. – 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.
<p>ПК 3.3</p> <p>Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.</p>	<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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 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 учебной 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 компетенции 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 учебной практики: 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 (при обучении по заочной форме или индивидуальному учебному плану).

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

Учебная практика 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 учебной практики:

- рабочая программа учебной 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 учебной практики обучающихся;
- дневник по практической подготовке;
- направление на практическую подготовку (для очной формы обучения, при проведении практической подготовки в профильной организации).

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

Отчет по учебной практике должен включать материалы, собранные во время практической подготовки в соответствии с индивидуальным заданием на 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 учебную 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 учебной практике обучающиеся могут дополнительно представлять собранный материал по учебной 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 учебной практике обучающийся должен предоставить в срок,

установленный приказом о допуске и направлении обучающихся на практическую подготовку при проведении учебной практики.

В дневнике по практической подготовке руководитель по практической подготовке от Университета составляет заключение о выполнении (не выполнении) в полном объеме рабочей программы учебной 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 учебной 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 учебной практики

Для реализации программы учебной 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>

- Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.И. Кривокора. — 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 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 учебной практики осуществляется в процессе проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.2. Текущий контроль результатов освоения практической подготовки при прохождении учебной практики представляет собой:

- ежедневный контроль посещаемости практики руководителем по практической подготовке от профильной организации/ от Университета;
- наблюдение за выполнением видов работ на учебной практике;
- контроль за ведением дневника по практической подготовке;
- контроль сбора материала для отчета по учебной практике в соответствии с индивидуальным заданием на практику.

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

Форма промежуточной аттестации по учебной практике – зачет.

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

Результаты освоения учебной 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 дипломных проектов
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.	(работ), экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и

ПК 3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	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. Опишите из чего состоит подготовка к продаже АТС?

2. Какие контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС вы знаете?
3. Зачем необходима диагностика и анализ повреждений кузовных элементов?
4. Как проходит проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС?
5. Опишите процесс диагностики электронных блоков новых АТС?
6. Регулировочные работы согласно регламенту завода изготовителя.
7. Как проходит оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС?
8. Как осуществляется проведение прямой приемки автомобиля?
9. Как выявить потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений?
10. Как проходит круговой осмотр АТС при приемке и выявление потребностей?
11. В чем заключается работа с каталогами запчастей поставщиков?
12. Перечислите этапы создания прайса на услуги автосервиса?

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.