

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

Многопрофильный колледж

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**для обучающихся специальности
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств**

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ	5
МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и ремонта автотранспортных средств	5
Практическое занятие № 1,2 Изучение мировых тенденций автомобилизации и производства автомобилей.....	5
Практическое занятие № 3,4 Изучение тенденций и закономерностей в требованиях международного сообщества и потенциальных покупателей автомобилей как основа развития автомобилестроения.....	6
Практическое занятие № 5,6 Анализ рынка эксплуатируемых автомобилей в России, Челябинской области, г. Магнитогорске.....	7
Практическое занятие № 7,8 Анализ современного состояние автосервиса в г. Магнитогорске с учетом темпов автомобилизации населения	8
Практическое занятие № 9,10 Изучение особенностей эксплуатации автотранспортных средств населения.....	9
Практическое занятие № 11,12 Изучение основных различий в работе станций технического обслуживания и автотранспортных предприятий.....	10
Практическое занятие № 13 Изучение видов и назначения организаций и предприятий автосервиса, их специализация.....	11
Практическое занятие № 14 Составление классификации СТО, видов предлагаемых услуг и формам предпринимательской деятельности	12
Практическое занятие № 15 Изучение видов производственной деятельности СТО	13
Практическое занятие № 16 Изучение производственного процесса управления СТО	14
Практическое занятие № 17 Составление технологических маршрутов ТО и ТР автомобилей на предприятиях автосервиса.....	15
Практическое занятие № 18 Организация работ на производственном участке	16
Практическое занятие № 19 Изучение системы управление производственным процессом СТО.....	17
Практическое занятие № 20 Разработка и анализ предпринимательских бизнес - идей, определение признаков фирмы и её ресурсов	18
Практическое занятие № 21 Организация маркетинговой деятельности в системе предпринимательства	19
Практическое занятие № 22, 23 Создание презентации с использованием мультимедиа технологии «Резюме бизнес-плана». Подготовка к публичной защите	20
Практическое занятие № 24 Публичная защита и презентация бизнес-идеи	21
МДК 03.02 Коммуникация с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	22
Практическое занятие №1,2 Организация работ по приемке и выдаче автомобиля	22
Практическое занятие № 3,4 Изучение мероприятий технологического процесса приемки автомобиля	23
Практическое занятие № 5,6 Изучение мероприятий технологического процесса выдачи автомобиля	24
Практическое занятие №7,8 Учет и анализ деятельности СТО.....	25
Практическое занятие № 9,10 Составление схемы по подготовке и проведению в автосервисе сертификации услуг	26
Практическое занятие № 11,12 Организация контроля качества услуг.....	27
Практическое занятие № 13,14 Изучение схем сертификации	28
Практическое занятие № 15,16 Подготовка предприятия автосервиса к сертификации услуг.....	29
Практическое занятие № 17, 18 Изучение видов технического контроля	30
Практическое занятие № 19,20 Изучение требований межгосударственных стандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг	31
Практическое занятие № 21 Формирование системы управления качеством услуг	32
Практическое занятие № 22,23 Создание системы управления качеством услуг на СТО 8.3	33
Практическое занятие № 24 Изучение требований к услугам автосервиса	34

ВВЕДЕНИЕ

Важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки обучающихся составляют практические занятия.

Состав и содержание практических занятий направлены на реализацию Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Ведущей дидактической целью практических занятий является формирование профессиональных практических умений (умений выполнять определенные действия, операции, необходимые в последующем в профессиональной деятельности)

В соответствии с рабочей программой профессионального модуля «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» предусмотрено проведение практических занятий.

В результате их выполнения, обучающийся должен:

уметь:

- У 3.1.1 планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- У 3.1.2 формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах, и услугах (создание репутации);
- У 3.1.3 проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей;
- У 3.1.4 применять техники ведения деловых переговоров;
- У 3.1.5 разрешать конфликтные ситуации;
- У 3.2.1 на доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов;
- У 3.2.2 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;
- У 3.2.3 четко и доступно объяснить клиенту суть проблемы, предложить различные варианты ремонта с указанием примерной цены и сроков выполнения работ, помогая заказчику сделать осознанный выбор способа устранения неисправности;
- У 3.2.4 своевременно сообщать клиенту о статусе текущего заказа, подробно разъяснять каждый этап выполненного ремонта, оперативно уведомлять заказчика о возможном изменении сроков или стоимости, поясняя причины таких изменений;
- У 3.2.5 использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы для оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;
- У 3.2.6 обрабатывать телефонные звонки и запросы потребителей, а также вести актуальную базу данных клиентов;
- У 3.2.7 осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации;
- У 3.2.8 проводить консультации по безопасной эксплуатации автотранспортных средств и выявлять потребности клиентов в услугах;
- У 3.3.1 проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов;
- У 3.3.2 осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций;
- У 3.3.3 определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов;
- У 3.3.4 изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов;

— У 3.3.5 пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;

— У 3.3.6 подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ;

— У 3.3.7 проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства;

— У 3.3.8 применять стандартное и специализированное программное обеспечение

Содержание практических занятий ориентировано на освоение вида деятельности программы подготовки специалистов среднего звена по специальности и овладению **профессиональными компетенциями:**

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

А также формированию общих компетенций:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

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 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Практические занятия проводятся после соответствующей темы, которая обеспечивает наличие знаний, необходимых для ее выполнения.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и ремонта автотранспортных средств

Практическое занятие № 1,2 Изучение мировых тенденций автомобилизации и производства автомобилей

Цель: изучение мировых тенденций автомобилизации и производства автомобилей.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

— У 3.1.3 проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 3,4 Изучение тенденций и закономерностей в требованиях международного сообщества и потенциальных покупателей автомобилей как основа развития автомобилестроения

Цель: изучение закономерностей в требованиях международного сообщества и потенциальных покупателей автомобилей

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

— У 3.1.3 проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

**Практическое занятие № 5,6 Анализ рынка эксплуатируемых автомобилей в России,
Челябинской области, г. Магнитогорске**

Цель формирование навыков анализа рынка эксплуатируемых автомобилей

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

— У 3.1.1 планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 7,8 Анализ современного состояние автосервиса в г. Магнитогорске с учетом темпов автомобилизации населения

Цель: формирование навыков анализа современного состояния автомобильного сервиса

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

— У 3.1.2 формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах, и услугах (создание репутации);

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 9,10 Изучение особенностей эксплуатации автотранспортных средств населения

Цель изучение особенностей эксплуатации автотранспортных средств

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

— У 3.2.1 на доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 11,12 Изучение основных различий в работе станций технического обслуживания и автотранспортных предприятий

Цель: Изучение различий в работе СТО и автотранспортных предприятий.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 13 Изучение видов и назначения организаций и предприятий автосервиса, их специализация

Цель: Изучение различий в работе СТО и автотранспортных предприятий

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 14 Составление классификации СТО, видов предлагаемых услуг и форм предпринимательской деятельности

Цель: формирование навыков составления классификаций автосервисов.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 15 Изучение видов производственной деятельности СТО

Цель: изучение видов производственной деятельности СТО.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 16 Изучение производственного процесса управления СТО

Цель: изучение производственного процесса управления СТО.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 17 Составление технологических маршрутов ТО и ТР автомобилей на предприятиях автосервиса

Цель: формирование умений составления технологических маршрутов ТО и ТР

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 18 Организация работ на производственном участке

Цель: формирование навыков организации работ на участке

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 19 Изучение системы управления производственным процессом СТО

Цель: изучения системы управления производственным процессом СТО.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 20 Разработка и анализ предпринимательских бизнес - идей, определение признаков фирмы и её ресурсов

Цель: формирование навыков разработки бизнес-идей.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 21 Организация маркетинговой деятельности в системе предпринимательства

Цель: формирование умений по организации маркетинга на СТО

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 22, 23 Создание презентации с использованием мультимедиа технологии «Резюме бизнес-плана». Подготовка к публичной защите

Цель: формирование навыков составления презентаций и подготовки к публичной защите идеи

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 24 Публичная защита и презентация бизнес-идеи

Цель: формирование навыков публичного выступления.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

**МДК 03.02 Коммуникация с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса
автотранспортных средств**

Практическое занятие №1,2 Организация работ по приемке и выдаче автомобиля

Цель: формирование навыков организации работ по приемке (выдаче) автомобиля.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 3,4 Изучение мероприятий технологического процесса приемки автомобиля

Цель: изучение мероприятий технологического процесса приемки автомобиля.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 5,6 Изучение мероприятий технологического процесса выдачи автомобиля

Цель: изучение мероприятий технологического процесса выдачи автомобиля

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие №7,8 Учет и анализ деятельности СТО

Цель: формирование навыков по учету и анализу деятельности СТО

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 9,10 Составление схемы по подготовке и проведению в автосервисе сертификации услуг

Цель: формирование навыков составления схемы сертификации автосервиса.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 11,12 Организация контроля качества услуг

Цель: формирование умений по организации контроля качества услуг

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 13,14 Изучение схем сертификации

Цель: изучение схем сертификации.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 15,16 Подготовка предприятия автосервиса к сертификации услуг

Цель: формирование навыков по подготовке предприятия к сертификации.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие 17, 18 Изучение видов технического контроля

Цель: изучение видов технического контроля.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 19,20 Изучение требований межгосударственных стандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг

Цель: изучение требований межгосударственных стандартов к обеспечению качества услуг.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 21 Формирование системы управления качеством услуг

Цель: формирование навыков по созданию системы управления услугами.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 22,23 Создание системы управления качеством услуг на СТО 8.3

Цель: формирование навыков составлению системы управления качеством услуг.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.

Практическое занятие № 24 Изучение требований к услугам автосервиса

Цель: Изучение требований к услугам сервиса.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

-рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности;

Материальное обеспечение:

1. раздаточный материал с вариантами заданий;
2. тетрадь для практических работ;
3. калькулятор.

Оборудование: не используется

Задание:

1. ознакомиться с условием задания;
2. подобрать необходимые расчётные формулы;
3. решить задачи заданного варианта;
4. сделать вывод к задаче;
5. оформить работу с соблюдением требований.

Форма представления результата: выполненная работа.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

- Задание выполнено полностью, без замечаний

Оценка «хорошо» ставится:

- Задание выполнено полностью, но имеются несущественные замечания

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Задание выполнено, но имеются существенные замечания, повлекшие к неверному решению задания

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Задание не выполнено.