

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»
Многопрофильный колледж

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ
АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ
«профессионального цикла»
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств**

Квалификация: специалист по техническому обслуживанию и
ремонту автотранспортных средств

Форма обучения
очная на базе основного общего образования

Рабочая программа профессионального модуля «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» разработана на основе: ФГОС по специальности среднего профессионального образования 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от «02» июля 2024 г. №453

Организация-разработчик: Многопрофильный колледж ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г. И. Носова»

Разработчик (и):

преподаватель отделения №2 «Информационных технологий и транспорта»

Многопрофильного колледжа ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»

Ирина Юрьевна Боровских

ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией
«Строительных и транспортных машин»
Председатель Ю.П. Саулина
Протокол № 5.1 от «11» февраля 2026г.

Методической комиссией МпК

Протокол № 4 от «18» февраля 2026г.

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1 Цель и место модуля в структуре образовательной программы	4
1.2 Перечень планируемых результатов освоения профессионального модуля	4
1.3 Обоснование часов профессионального модуля в рамках вариативной части.....	9
1.4 Трудоемкость профессионального модуля	9
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
2.1 Структура профессионального модуля.....	10
2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля	11
2.3 Перечень практических и лабораторных занятий	17
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ..	19
3.1 Материально-техническое обеспечение	19
3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы	19
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .	21
4.1 Текущий контроль	21
4.2 Промежуточная аттестация.....	22
Приложение 1	37
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	37
Приложение 2	1

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Цель и место модуля в структуре образовательной программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью профессионального цикла программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств. Рабочая программа составлена для очной формы обучения.

Цель профессионального модуля: взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Модуль «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» включен в обязательную часть образовательной программы.

1.2 Перечень планируемых результатов освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в разделе 4 ППССЗ.

Требования к результатам освоения модуля

Код	Наименование вида деятельности и профессиональных компетенций
ВД 03	Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
ПК 3.1.	Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
ПК 3.2.	Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт
ПК 3.3.	Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей

Код	Наименование 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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся:

Индекс и наименование ПК, ОК	Результаты освоения		
	Владеет навыками	Умеет	Знает
ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Н 3.1.1 взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	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 3.1.6 применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.	З 3.1.1 требования, предъявляемые к персоналу СТО; З 3.1.2 требования к качеству обслуживания клиентов СТО; З 3.1.3 элементы, этапы и методы повышения эффективности коммуникационного процесса; З 3.1.4 понятие и виды конфликтов, стратегии поведения в конфликтной ситуации; З 3.1.5 основы этики общения с клиентами, методы сбора информации о потребностях заказчиков, алгоритмы выяснения целей и пожеланий пользователей сервиса; З 3.1.6 причины возникновения распространенных неисправностей в автомобилях, методики их устранения, стандарты расчета стоимости и продолжительности ремонтных работ; З 3.1.7 технологические этапы выполнения ремонтных работ, порядок уведомления клиента о ходе выполнения заказа, формулы расчета изменений в сроках и стоимости работ.

Индекс и наименование ПК, ОК	Результаты освоения		
	Владеет навыками	Умеет	Знает
ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт	Н 3.2.1 консультирования потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств Н 3.2.2 подбора 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 Н. 3.2.3 эффективного взаимодействия с клиентом для четкого понимания его потребностей.	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 3.2.9 работать с рекламациями и эффективно решать конфликтные ситуации с потребителями.	З 3.2.1 структуру рынка автомобилей, запасных частей и материалов З 3.2.2 особенности развития и функционирования технического сервиса в России З 3.2.3 факторы, формирующие спрос и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей З 3.2.4 виды и назначение организаций и предприятий автосервиса, их специализацию З 3.2.5 организацию производственной деятельности на СТО З 3.2.6 законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных и прав потребителей, а также правил оказания услуг по техническому обслуживанию автотранспортных средств. З 3.2.7 классификации потребностей человека и основ организации процесса обслуживания клиентов. З 3.2.8 специальные программные продукты для работы с базой клиентов и обеспечения услуг по ремонту автотранспортных средств. З 3.2.9 принципы сегментации рынка и типологии клиентов.

Индекс и наименование ПК, ОК	Результаты освоения		
	Владеет навыками	Умеет	Знает
ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	Н 3.3.1 приема и обработки рекламаций от потребителей	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.	З 3.3.1 гарантийную политику организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов. З 3.3.2 законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. З 3.3.3 работу с рекламациями. З 3.3.4 назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства. З 3.3.5 технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам		Уо 01.01 распознавать и анализировать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; выделять её составные части; определять этапы решения задачи; составлять план действий; определять необходимые ресурсы; реализовывать составленный план; Уо 01.02 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах	Зо 01.01 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Зо 01.02 алгоритмы и методы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
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		Уо 03.01 определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; Уо 03.02 применять современную научную профессиональную терминологию; Уо 03.03 определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; Уо 03.04 применять знания основ предпринимательской деятельности и финансовой грамотности в профессиональной деятельности;	Зо 03.01 содержание актуальной нормативно-правовой документации; Зо 03.02 современную научную и профессиональную терминологию; Зо 03.03 возможные траектории профессионального развития и самообразования; Зо 03.04 основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности;
ОК 04. Эффективно		Уо 04.01 организовывать работу коллектива и команды;	Зо 04.01 психологические основы деятельности коллектива,

Индекс и наименование ПК, ОК	Результаты освоения		
	Владеет навыками	Умеет	Знает
взаимодействовать и работать в коллективе и команде		Уо 04.02 эффективно работать в команде; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; Уо 04.03 использовать навыки управления проектами в распределении ресурсов и формировании графика выполнения задач;	психологические особенности личности; Зо 04.02 инструменты взаимодействия членов коллектива и команды; Зо 04.03 основы проектной деятельности;
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста		Уо 05.01 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Уо 05.02 грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;	Зо 05.01 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; особенности социального и культурного контекста; Зо 05.02 правила оформления документов и построения устных сообщений

1.3 Обоснование часов профессионального модуля в рамках вариативной части

Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, навыки	Номер и наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу
-	З 3.2.2, З 3.2.3, У 3.2.1, У 3.2.2	Тема 1 Структура рынка автомобилей, запасных частей и материалов	20	Представляет собой сложную систему взаимодействия производителей, продавцов, потребителей и государственных регуляторов.
-	З 3.2.7	Тема 2 Основные показатели деятельности автосервиса в России	4	Помогают руководителям оценивать бизнес, находить слабые места и улучшать работу сервиса
-	З 3.1.6, З 3.1.7 У 3.1.1, У 3.1.2 У 3.1.3, У 3.1.4, У 3.1.5, У 3.1.6	Тема 1 Требования к качеству обслуживания клиентов СТО	24	Направлены на обеспечение высокого уровня сервиса и удовлетворения потребностей автовладельцев.
Всего академических часов профессионального модуля в рамках вариативной части			48	

1.4 Трудоемкость профессионального модуля

Наименование составных частей профессионального модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Теоретические занятия	96	-
Практические занятия	96	58
Лабораторные занятия	не предусмотрено	-
Курсовая работа (проект)	не предусмотрено	-
Консультации	не предусмотрено	-
Самостоятельная работа	не предусмотрено	-
Практика, в т.ч.:	108	108
учебная	не предусмотрено	-
производственная	108	108
Промежуточная аттестация	12	-
Всего	312	166

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Структура профессионального модуля

Индекс ИДК ОК/ПК	Наименования разделов профессионального модуля/МДК	Формы промежуточной аттестации (семестр)					Объем профессионального модуля, час.									
							Объем ОП, час	Самостоятельная работа	с преподавателем						Промежуточная аттестация	
		Всего	в том числе													
			в практической подготовке	лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия			курсовой проект (работа)	Консультации						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
ПК 3.2 ОК 01, ОК 03, ОК 04-	МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и ремонта автотранспортных средств			6к	-	-	96	-	96	28	48	48	-		-	-
ПК 3.1, ПК 3.3 ОК 05	МДК 03.02 Коммуникация с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств			6к	-	-	96	-	96	30	48	48	-	-	-	-
ПК 3.1-3.3 ОК 01, ОК 03-05	Производственная практика		6к			-	108		108	108						
ПК 3.1-3.3 ОК 01, ОК 03-05	Экзамен по профессиональному модулю	6					12									12
	Всего	1	1	2	-	-	312	-	300	166	96	96				12

2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, производственная практика	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад.ч.	Код ПК, ОК	Коды осваиваемых элементов компетенций
1	2	3	4	5
МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и ремонта автотранспортных средств		96/28		
Тема 1 Структура рынка автомобилей, запасных частей и материалов	Содержание	28/8		
	1. Основные задачи автосервиса и фирменного обслуживания автомобилей. Терминология, применяемая в автосервисе	2/0	ПК 3.2 ОК 01	3 3.2.2, 3 3.2.3 3о 01.02, 3о 01.02
	2. Каналы распределения товаров: понятие, участники и их функции	2/0	ПК 3.2, ОК 01	3 3.2.1 3о 01.02
	3. Товаропроводящие сети: принципы организации системы складских хозяйств,	2/0	ПК 3.2, ОК 01	3 3.2.1 3о 01.02
	4. Основные показатели деятельности автосервиса в России и за рубежом	2/0	ПК 3.2, ОК 01	3 3.2.2 3о 01.02
	5. Мировые тенденции автомобилизации и производства автомобилей	2/0	ПК 3.2.	3 3.2.9
	6. Этапы развития и состояние отечественного автосервиса	2/0	ПК 3.2	3 3.2.9
	В том числе практических занятий	16/8		
	Практическое занятие № 1,2 Изучение мировых тенденций автомобилизации и производства автомобилей	4/2	ПК 3.2	У 3.2.1, У 3.2.2
	Практическое занятие № 3,4 Изучение тенденций и закономерностей в требованиях международного сообщества и потенциальных покупателей автомобилей как основа развития автомобилестроения	4/2	ПК 3.2	У 3.2.3, У 3.2.4
	Практическое занятие № 5,6 Анализ рынка эксплуатируемых автомобилей в России, Челябинской области, г. Магнитогорске	4/2	ПК 3.2	У 3.2.5, У 3.2.6
	Практическое занятие № 7,8 Анализ современного состояние автосервиса в г. Магнитогорске с учетом темпов автомобилизации населения	4/2	ПК 3.2, ОК 01, ОК 03	У 3.2.7
Тема 2 Основные показатели деятельности автосервиса в России	Содержание	16/4		
	1. Этапы развития и состояние отечественного автосервиса. Современное состояние автосервиса Магнитогорска с учетом темпов автомобилизации	2/0	ПК 3.2	3 3.2.7

	населения			
	2. Предпосылки дальнейшего развития отечественного автосервиса	2/0	ПК 3.2	3 3.2.9
	3. Организация обслуживания и ремонта автомобилей населения и общественного транспорта	2/0	ПК 3.2	3 3.2.4
	4. Особенности эксплуатации автотранспортных средств населения	2/0	ПК 3.2	3 3.2.9
	В том числе практических занятий	8/4		
	Практическое занятие № 9,10 Изучение особенностей эксплуатации автотранспортных средств населения	4/2	ПК 3.2	У 3.2.3, У 3.2.4
	Практическое занятие № 11,12 Изучение основных различий в работе станций технического обслуживания и автотранспортных предприятий	4/2	ПК 3.2	У 3.2.5, У 3.2.6
Тема 3 Автосервис как подсистема отрасли автотранспортных средств	Содержание	32/12		
	1. Место и роль системы технического сервиса в отрасли автотранспортных средств и транспорта в целом	2/0	ПК 3.2 ОК 01	3 3.2.2 3о 01.01
	2. Дерево целей и дерево системы технического сервиса	2/0	ПК 3.2 ОК 01	3 3.2.7, 3 3.2.9 3о 01.01 3о 01.02
	3. Факторы, формирующие спрос и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей	2/0	ПК 3.2 ОК 01	3 3.2.3 3о 01.01 3о 01.02 3о 01.03
	4. Показатели обращаемости владельцев автомобилей на СТО	2/0	ПК 3.2 ОК 01	3 3.2.9 3о 01.01 3о 01.02
	5. Виды и назначение организаций и предприятий автосервиса, их специализация	2/0	ПК 3.2	3 3.2.4 3о 01.01 3о 01.02
	6. Классификация СТО, виды предлагаемых услуг. Классификация предприятий технического сервиса по формам предпринимательской деятельности	2/0	ПК 3.2	3 3.2.4 3о 01.04, 3о 01.05
	7. Формы организации работы СТО	2/0	ПК 3.2	3 3.2.5,
	8. Назначение и принципиальные основы системы технического обслуживания и ремонта	2/0	ПК 3.2	3 3.2.6
	9. Виды производственной деятельности СТО	2/0	ПК 3.2	3 3.2.4
	В том числе практических занятий	14/12		
	Практическое занятие № 13 Изучение видов и назначения организаций и предприятий автосервиса, их специализация	2/2	ПК 3.2	У 3.2.1
	Практическое занятие № 14 Составление классификации СТО , видов предлагаемых услуг и форм предпринимательской деятельности	2/2	ПК 3.2	У 3.2.5

	Практическое занятие № 15 Изучение видов производственной деятельности СТО	2/2	ПК 3.2	У 3.2.4, У 3.2.5
	Практическое занятие № 16 Изучение производственного процесса управления СТО	2/2	ПК 3.2	У 3.2.4, У 3.2.5
	Практическое занятие № 17 Составление технологических маршрутов ТО и ТР автомобилей на предприятиях автосервиса	2/2	ПК 3.2	У 3.2.4, У 3.2.5 У 3.2.5
	Практическое занятие № 18 Организация работ на производственных участка	2/1	ПК 3.2	У 3.2.5
	Практическое занятие № 19 Изучение системы управление производственным процессом СТО	2/1	ПК 3.2	У 3.2.5
Тема 3 Планирование предпринимательской деятельности в сфере автосервиса	Содержание	20/4		
	1. Понятие и сущность предпринимательства как экономической категории. Виды и формы предпринимательской деятельности.	2/0	ОК 03	Зо 03.04
	2. Государственная регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.	2/0	ПК 3.2, ОК 0.	З 3.2.6
	3. Налоговая система и ее основные элементы. Виды налогов. Упрощенное налогообложение малого предпринимательства	4/0	ПК 3.2, ОК 03.	З 3.2.6
	4. Цель и назначение бизнес-плана в системе управления фирмой. Задачи использования бизнес-плана. Основные области применения бизнес-плана. Этапы разработки бизнес-плана.	2/0	ОК 03	Зо 03.01, Зо 03.04
	В том числе практических занятий	10/4		
	Практическое занятие № 20 Разработка и анализ предпринимательских бизнес - идей, определение признаков фирмы и её ресурсов	2/0	ОК 03	Уо 03.04
	Практическое занятие № 21 Организация маркетинговой деятельности в системе предпринимательства	2/2	ОК 03	Уо 03.01, Уо 03.02, Уо 03.03
	Практическое занятие № 22, 23 Создание презентации с использованием мультимедиа технологии «Резюме бизнес-плана». Подготовка к публичной защите	4/2	ОК 03 ОК 04	Уо 03.03, Уо 03.04, Уо 04.01, Уо 04.02
	Практическое занятие № 24 Публичная защита и презентация бизнес-идеи	2/0	ОК 03.3, ОК 04.2	Уо 03.01, Уо 03.02 Уо 04.03
	МДК 03.02 Коммуникация с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	96/30		
Тема 1 Требования к качеству обслуживания клиентов СТО	Содержание	44/24		
	1. Назначение и состав участка приемки-выдачи.	2/0	ПК 3.1	З 3.1.6, З 3.1.7
	2. Технический контроль и диагностирование автомобилей при приемке и выдаче	2/0	ПК 3.1	З 3.1.6, З 3.1.7
	3. Понятие и технологический процесс приемки и выдачи автомобилей	2/0	ПК 3.1	З 3.1.6, З 3.1.7

	4. Технический контроль и диагностирование автомобилей при приемке и выдаче	2/0	ПК 3.1	З 3.1.6, З 3.1.7
	5. Виды приемок, отличительные черты и особенности	2/0	ПК 3.1	З 3.1.6, З 3.1.7
	6. Общие требования к автомобилям, принимаемым предприятиями автосервиса в ремонт	2/0	ПК 3.1	З 3.1.6, З 3.1.7
	7. Оперативный учет и анализ деятельности станций технического обслуживания автомобилей	2/0	ПК 3.1	З 3.1.6, З 3.1.7
	8. Требования, предъявляемые к персоналу СТО	2/0	ПК 3.1	З 3.1.1, З 3.1.2, З 3.1.3
	9. Требования к услугам автосервиса	2/0	ПК 3.1	З 3.1.6, З 3.1.7
	10. Организация работы с клиентами	2/0	ПК 3.1	З 3.1.4, З 3.1.5
	В том числе практических занятий	24/24		
	Практическое занятие №1,2 Организация работ по приемке и выдаче автомобиля	4/4	ПК 3.1	У 3.1.1, У 3.1.2 У 3.1.3, У 3.1.4, У 3.1.5, У 3.1.6
	Практическое занятие № 3,4 Изучение мероприятий технологического процесса приемки автомобиля	4/4	ОК 04, ОК 05	Уо 04.01, Уо 04.02, Уо 04.03, Зо 05.01, Зо 05.02
	Практическое занятие № 5,6 Изучение мероприятий технологического процесса выдачи автомобиля	4/4	ПК 3.1	У 3.1.1, У 3.1.2 У 3.1.3, У 3.1.4, У 3.1.5, У 3.1.6
	Практическое занятие №7,8 Учет и анализ деятельности СТО	4/4	ПК 3.1	У 3.1.1, У 3.1.2
	Практическое занятие № 9,10 Составление схемы по подготовке и проведению в автосервисе сертификации услуг	4/4	ПК 3.3	У 3.3.4, У 3.3.5, У 3.3.6
	Практическое занятие № 11,12 Организация контроля качества услуг	4/4	ПК 3.1	У 3.1.1, У 3.1.2
Тема 2 Культура обслуживания клиентов на СТО	Содержание	28/0		
	1.Требования к услугам автосервиса	2/0	ПК 3.3	З 3.3.1, З 3.3.2,
	2. Порядок проведения сертификации услуг	2/0	ПК 3.3	З 3.3.8, З 3.3.5
	3. Применяемые на автомобильном транспорте схемы сертификации	2/0	ПК 3.3	З 3.1.6, З 3.1.7
	4. Контроль качества услуг Виды технического контроля	2/0	ПК 3.3	З 3.1.6, З 3.1.7
	5. Оценка качества услуг	2/0	ПК 3.1	З 3.1.6, З 3.1.7
	6. Понятие «культура обслуживания заказчиков	2/0	ПК 3.3	З 3.3.3

	7. Факторы, характеризующие культуру обслуживания клиентов на СТО	4/0	ПК 3.3	З 3.3.3
	В том числе практических занятий	12/0		
	Практическое занятие № 13,14 Изучение схем сертификации	4/0	ПК 3.3	У 3.3.4, У 3.4.5,
	Практическое занятие № 15,16 Подготовка предприятия автосервиса к сертификации услуг	4/0	ПК 3.3	У 3.3.4, У 3.4.5
	Практическое занятие 17, 18 Изучение видов технического контроля	4/0	ПК 3.3	У 3.3.6, У 3.3.7, У 3.3.8,
Тема 3 Управление качеством в автомобильном сервисе	Содержание	24/6		
	1. Принципы системы управления качеством продукции и услуг в автосервисе	4	ПК 3.3	З 3.3.1, З 3.3.2
	2. Требования межгосударственных стандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг	4	ПК 3.3	З 3.3.1, З 3.3.2
	3. Управление качеством услуг на СТО	4	ПК 3.3	З 3.3.1, З 3.3.2
	В том числе практических занятий	12/6		
	Практическое занятие № 19,20 Изучение требований межгосударственных стандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг	4/0	ПК 3.3	У 3.3.3, У 3.3.4, У 3.3.5
	Практическое занятие № 21 Формирование системы управления качеством услуг	2/0	ПК 3.3	У 3.3.3, У 3.3.4, У 3.3.5
	Практическое занятие № 22,23 Создание системы управления качеством услуг на СТО 8.3	4/4	ПК 3.3	У 3.3.3, У 3.3.4, У 3.3.5
	Практическое занятие № 24 Изучение требований к услугам автосервиса	2/2	ПК 3.3	У 3.3.3, У 3.3.4, У 3.3.5
	Производственная практика раздела 2. Виды работ	108/108	ПК 3.1 ПК 3.3 ОК 01, ОК 03, ОК 04 ОК 05	Н 3.1.1 Н 3.2.1 Н 3.2.2 Н 3.2.3 Н 3.3.1 Уо 01.01, Уо 01.02, Уо 03.01, Уо 03.02, Уо 03.03 Уо 04.01, Уо 04.02, Уо 04.03, Уо 05.01, Уо 05.02
1. Ознакомление с работой предприятия и технической службы. 2. Изучение взаимодействия технической службы с другими структурными подразделениями. 2. Изучение технологического процесса в производственном подразделении: рабочие места, их количество, виды выполняемых работ, техническая оснащенность. 3. Ознакомление с технической документацией по видам выполняемых работ. 4. Разработка технологических карт по одному или нескольким видам выполняемых работ. 5. Изучение количественного и качественного состава рабочих производственного подразделения: количество рабочих, их квалификация, распределение по профессиям и разрядам, система повышения квалификации и профессиональной переподготовки. 6. Изучение условий труда в производственном подразделении, правил и порядка аттестации рабочих мест. 7. Изучение инструкций по технике безопасности на рабочем месте и в производственном подразделении. 8. Составление перечня мероприятий по обеспечению и профилактике безопасных условий труда на рабочих				

местах и в производственном подразделении. 9. Составление паспорта рабочего места с учетом нормативной документации. 10. Изучение обеспечения экологической безопасности в процессе производства. 11. Разработка мероприятий по профилактике загрязнений окружающей среды. 12. Изучение системы организации оплаты труда рабочих. 13. Изучение должностных обязанностей техника по ТО и ремонту автомобилей (мастера). 14. Ознакомление и изучение управленческой документации мастера. 15. Составление табеля учета рабочего времени. 16. Оперативное планирование деятельности коллектива исполнителей: определение объемов работ (составление заказ-наряда), выявление потребности и составление заявок на техническое оснащение и материальное обеспечение производства, определение списочного и явочного состава кадров. 17. Организация деятельности исполнителей: построение организационной структуры управления производственным подразделением, распределение сменных заданий по исполнителям. 18. Анализ стиля руководства и методов управления мастера 19. Выявление проблем и принятие управленческих решений по их устранению. 20. Изучение методов мотивации работников, принятых в производственном подразделении. 21. Изучение и проведение контроля деятельности коллектива исполнителей. 22. Изучение и оценка системы менеджмента качества выполняемых работ по ТО и ремонту автомобилей.			
Промежуточная аттестация	12/0		
Экзамен по профессиональному модулю			
Всего	312/166		

2.3 Перечень практических и лабораторных занятий

Номенклатура практических и лабораторных занятий должна обеспечивать освоение названных в разделе 1.2 рабочей программы умений.

Темы лабораторных и практических занятий	Содержание (краткое описание)	Специализированное оборудование, технические средства, программное обеспечение
МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и ремонта автотранспортных средств		
Практические занятия		
Практическое занятие № 1,2 Изучение мировых тенденций автомобилизации и производства автомобилей	изучение мировых тенденций автомобилизации и производства автомобилей	не требуется
Практическое занятие № 3,4 Изучение тенденций и закономерностей в требованиях международного сообщества и потенциальных покупателей автомобилей как основа развития автомобилестроения	изучение закономерностей в требованиях международного сообщества и потенциальных покупателей автомобилей	не требуется
Практическое занятие № 5,6 Анализ рынка эксплуатируемых автомобилей в России, Челябинской области, г. Магнитогорске	формирование навыков анализа рынка эксплуатируемых автомобилей	не требуется
Практическое занятие № 7,8 Анализ современного состояния автосервиса в г. Магнитогорске с учетом темпов автомобилизации населения	Формирование навыков анализа современного состояния автомобильного сервиса	не требуется
Практическое занятие № 9,10 Изучение особенностей эксплуатации автотранспортных средств населения	изучение особенностей эксплуатации автотранспортных средств	не требуется
Практическое занятие № 11,12 Изучение основных различий в работе станций технического обслуживания и автотранспортных предприятий	Изучение различий в работе СТО и автотранспортных предприятий	не требуется
Практическое занятие № 13 Изучение видов и назначения организаций и предприятий автосервиса, их специализация	Изучение видов и перечня организаций и предприятий автосервиса	не требуется
Практическое занятие № 14 Составление классификации СТО , видов предлагаемых услуг и формам предпринимательской деятельности	формирование навыков составления классификаций автосервисов	не требуется
Практическое занятие № 15 Изучение видов производственной деятельности СТО	изучение видов производственной деятельности СТО	не требуется
Практическое занятие № 16 Изучение производственного процесса управления СТО	изучение производственного процесса управления СТО	не требуется
Практическое занятие № 17 Составление технологических маршрутов ТО и ТР автомобилей на предприятиях автосервиса	формирование умений составления технологических маршрутов ТО и ТР	не требуется
Практическое занятие № 18 Организация работ на производственных участках	формирование навыков организации работ на участке	не требуется
Практическое занятие № 19 Изучение системы управления производственным процессом СТО	изучения системы управления производственным процессом СТО	не требуется
Практическое занятие № 20 Разработка и анализ предпринимательских бизнес - идей, определение признаков фирмы и её ресурсов	формирование навыков разработки бизнес-идей	не требуется
Практическое занятие № 21 Организация маркетинговой деятельности в системе предпринимательства	формирование умений по организации маркетинга на СТО	не требуется
Практическое занятие № 22, 23 Создание презентации с использованием мультимедиа технологии «Резюме бизнес-плана». Подготовка к публичной защите	формирование навыков составления презентаций и подготовки к публичной защите идеи	не требуется
Практическое занятие № 24 Публичная защита и презентация бизнес-идей	формирование навыков публичного выступления	не требуется

МДК 03.02 Коммуникация с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		
Практические занятия		
Практическое занятие №1,2 Организация работ по приемке и выдаче автомобиля	формирование навыков организации работ по приемке (выдаче) автомобиля	не требуется
Практическое занятие № 3,4 Изучение мероприятий технологического процесса приемки автомобиля	изучение мероприятий технологического процесса приемки автомобиля	не требуется
Практическое занятие № 5,6 Изучение мероприятий технологического процесса выдачи автомобиля	изучение мероприятий технологического процесса выдачи автомобиля	не требуется
Практическое занятие №7,8 Учет и анализ деятельности СТО	формирование навыков по учету и анализу деятельности СТО	не требуется
Практическое занятие № 9,10 Составление схемы по подготовке и проведению в автосервисе сертификации услуг	формирование навыков составления схемы сертификации автосервиса	не требуется
Практическое занятие № 11,12 Организация контроля качества услуг	формирование умений по организации контроля качества услуг	не требуется
Практическое занятие № 13,14 Изучение схем сертификации	изучение схем сертификации	не требуется
Практическое занятие № 15,16 Подготовка предприятия автосервиса к сертификации услуг	формирование навыков по подготовке предприятия к сертификации	не требуется
Практическое занятие 17, 18 Изучение видов технического контроля	изучение видов технического контроля	не требуется
Практическое занятие № 19,20 Изучение требований межгосударственных стандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг	изучение требований межгосударственных стандартов к обеспечению качества услуг	не требуется
Практическое занятие № 21 Формирование системы управления качеством услуг	формирование навыков по созданию системы управления услугами	не требуется
Практическое занятие № 22,23 Создание системы управления качеством услуг на СТО 8.3	формирование навыков составлению системы управления качеством услуг	не требуется
Практическое занятие № 24 Изучение требований к услугам автосервиса	Изучение требований к услугам сервиса	не требуется

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Основ экономики, менеджмента и организации труда», оснащенный в соответствии с приложением 3 образовательной программы.

Помещение для воспитательной работы, оснащенное в соответствии с приложением 3 образовательной программы.

Компьютерный класс, оснащенный в соответствии с приложением 3 образовательной программы.

3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы

Основные источники:

1. Бычков, В. П. Организация предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг : учебное пособие / В.П. Бычков. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 208 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004861-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2082881> (дата обращения: 22.06.2025). – Режим доступа: по подписке.

2. Бычков, В. П. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг: учебник / В.П. Бычков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 394 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/22265. - ISBN 978-5-16-018831-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2063450> (дата обращения: 22.06.2025). – Режим доступа: по подписке.

3. Бачурин, А. А. Анализ производственно-хозяйственной деятельности автотранспортных организаций : учебник для среднего профессионального образования / А. А. Бачурин. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 296 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11207-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563796> (дата обращения: 22.06.2025).

4. Экономика отрасли. Автотранспорт : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19410-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/556425> (дата обращения: 22.06.2025).

5. Основы функционирования систем сервиса : учебник для среднего профессионального образования / под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 190 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17781-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568744> (дата обращения: 22.06.2025).

Дополнительные источники:

1. Бычков, В. П. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг : учебник / В.П. Бычков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 394 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/22265. - ISBN 978-5-16-018831-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2063450> (дата обращения: 22.06.2025). – Режим доступа: по подписке.

2. Экономика и организация автотранспортного предприятия : учебник и практикум для академического бакалавриата / под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19409-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/556424> (дата обращения: 22.06.2025).

Периодические издания:

Вопросы экономики: теоретический и научно – практический журнал.- ISSN 0042-8736

Интернет-ресурсы:

1. Трудовой Кодекс РФ [Электронный ресурс] - URL: <http://tkodeksrf.ru/> - Загл. с экрана.
2. ИнтерКосалт [Электронный ресурс] - URL: <http://www.iksystems.ru/>- Загл. с экрана.
3. NormaCS: система нормативов [Электронный ресурс] - URL: <http://www.normacs.ru/> - Загл. с экрана.
4. ГАРАНТ.РУ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru> , свободный.– Загл. с экрана. Яз. рус.
5. КонсультантПлюс. Официальный сайт компании «Консультант-Плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.– Загл. с экрана. Яз. рус.
6. Национальная экономическая энциклопедия.- Режим доступа: <http://vocable.ru>, свободный.– Загл. с экрана. Яз. рус.
7. Научно – образовательный портал «Экономика и управление на предприятиях». - Режим доступа: <http://eup.ru> , свободный.– Загл. с экрана. Яз. рус.
8. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов.- Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru> , свободный.– Загл. с экрана. Яз. рус.
9. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации.- Режим доступа: <https://www.minfin.ru/> , свободный.– Загл. с экрана. Яз. рус.
10. Официальный сайт Федеральной налоговой службы Российской Федерации. - Режим доступа: <https://www.nalog.ru/> , свободный.– Загл. с экрана. Яз. рус.
11. Официальный сайт Пенсионного фонда России. - Режим доступа: <http://www.pfrf.ru/> , свободный.– Загл. с экрана. Яз. рус.
12. Официальный сайт Фонда социального страхования. - Режим доступа: <http://fss.ru/> , свободный.– Загл. с экрана. Яз. рус.
13. Официальный сайт Фонда обязательного медицинского страхования <http://www.ffoms.ru/> свободный.– Загл. с экрана. Яз. рус.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю является Экзамен по профессиональному модулю.

4.1 Текущий контроль

Контролируемые результаты (индексы ИДК)	Наименование оценочного средства	Критерии оценки
МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и ремонта автотранспортных средств		
ПК 3.2 ОК 01, ОК 03, ОК 04	Виды работ по практике Контрольная работа Тест Практические задания	См. ниже
МДК 03.02 Коммуникация с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		
ПК 3.1, ПК 3.3 ОК 05	Виды работ по практике Контрольная работа Тест Практические задания	См. ниже

Критерии оценки практического задания:

«5» (отлично): выставляется студенту, если расчетная и графическая части выполнены в полном объеме, решение оформлено с соблюдением установленных правил; студент свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет его при решении задач.

«4» (хорошо): выставляется студенту, если при выполнении задания допущены незначительные ошибки, решение оформлено с соблюдением установленных правил; студент свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет его при решении задач;

«3» (удовлетворительно): выставляется студенту, если задание выполнено с «грубыми» ошибками, решение оформлено без соблюдения установленных правил;

«2» (неудовлетворительно): выставляется студенту, если работа не выполнена.

Критерии оценки тестирования:

За правильно выполненное действие, задание выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильно выполненное действие, задание выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Для оценки образовательных достижений, обучающихся применяется универсальная шкала.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Критерии оценки контрольной работы:

«5» (отлично): заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой.

«4» (хорошо): выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по теме и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности, допустившим незначительные ошибки при выполнении работы.

«3» (удовлетворительно): выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на теоретические вопросы и при выполнении практической части, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

«2» (не зачтено): выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

4.2 Промежуточная аттестация

Код	Структурный элемент профессионального модуля	Форма промежуточной аттестации	Семестр
МДК 03.01	Организация сервисного обслуживания и ремонта автотранспортных средств	Комплексный зачет с оценкой	6
МДК 03.02	Коммуникация с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	Комплексный зачет с оценкой	6
ПП.03	Производственная практика	Комплексный зачет	6

4.2.1 Оценочные средства для зачета, экзамена по МДК, практике

Оценочные средства комплексного зачета с оценкой по МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и ремонта автотранспортных средств

Результаты обучения (ПК, ОК)	Оценочные средства для промежуточной аттестации
ПК 3.2 ОК 01, ОК 03, ОК 04	<i>Тестовые задания</i> - Какие основные шаги следует предпринять перед началом технического обслуживания автомобиля? - Начать сразу с ремонтных работ - Провести диагностику состояния автомобиля - Запустить двигатель и начать тест-драйв - Проигнорировать предварительную проверку - Какое значение имеет регулярная замена масла в двигателе для поддержания его работоспособности? - Повышение расхода топлива - Снижение износа деталей двигателя - Увеличение мощности двигателя - Никакого значения не имеет - Какие инструменты являются основными при проведении технического обслуживания автомобиля? - Ложка и вилка - Молоток и гвозди - Ключи и отвертки - Карандаш и бумага - Какие основные этапы включает в себя процесс регулировки тормозной системы автомобиля? - Замена аккумулятора - Смена масла в двигателе - Проверка и регулировка тормозных механизмов - Установка новых колес - Какова роль технического обслуживания системы охлаждения автомобиля? - Увеличение уровня топлива - Снижение температуры двигателя - Увеличение скорости движения - Изменение цвета автомобиля - Какие факторы следует учитывать при выборе масла для двигателя при замене? - Цвет масла

	б) Температурный диапазон в) Размер упаковки г) Производительность масла 7. Какие основные причины могут привести к неправильной балансировке колес автомобиля? а) Использование дорожных знаков б) Слишком большое количество бензина в) Износ шин или неравномерный износ г) Изменение цвета автомобиля 8. Какое влияние может оказать правильное давление в шинах на эксплуатацию автомобиля? а) Увеличение расхода топлива б) Улучшение сцепления с дорогой в) Уменьшение габаритов автомобиля г) Повышение максимальной скорости 9. Какие виды топлива могут использоваться в двигателях внутреннего сгорания? а) Кофе и чай б) Бензин, дизельное топливо, газ в) Вода и молоко г) Жидкий азот и керосин 10. Какие основные компоненты входят в состав системы выхлопных газов автомобиля? а) Тормоза и масло б) Хвостовик и колеса в) Глушитель и катализатор г) Зеркала и стекла 11. Как влияет правильная регулировка передних колес на управляемость автомобиля? а) Повышает стойкость к скольжению б) Снижает уровень топиливопотребления в) Уменьшает максимальную скорость г) Никак не влияет на управляемость 12. Какие основные этапы включает в себя процесс замены тормозных колодок на автомобиле? а) Полная разборка двигателя б) Отсоединение колес и удаление старых колодок в) Разборка салона и замена ковриков г) Изменение цвета кузова 13. Как влияет недостаточный уровень трансмиссионного масла на работу автоматической коробки передач? а) Улучшает переключение передач б) Снижает шум в салоне в) Может привести к поломке и выходу из строя г) Уменьшает расход топлива 14. Какое значение имеет регулярная проверка системы зажигания на предмет неисправностей? а) Поддержание чистоты в салоне б) Увеличение расхода топлива в) Обеспечение правильного воспламенения топливной смеси г) Изменение цвета кузова 15. Как влияет правильная балансировка колес на комфорт и безопасность движения? а) Увеличивает шум в салоне б) Повышает комфорт и устойчивость в) Снижает уровень видимости г) Увеличивает расход топлива 16. Какие причины могут привести к появлению вибрации в рулевом колесе во время движения? а) Нарушение правил дорожного движения б) Изменение цвета кузова в) Неравномерный износ шин или деформация дисков г) Увеличение длины автомобиля 17. Как влияет качество топлива на работу двигателя и эффективность топливной системы? а) Не оказывает влияния б) Увеличивает эффективность топливной системы в) Повышает мощность двигателя г) Снижает стоимость обслуживания 18. Какие меры предпринимаются при обнаружении течи трансмиссионной жидкости под автомобилем? а) Игнорирование
--	---

	б) Замена двигателя в) Немедленное устранение утечки г) Покраска автомобиля 19. Как влияет недостаточное количество тормозной жидкости в баке на работу тормозной системы? а) Увеличивает срок службы тормозных колодок б) Улучшает тормозной эффект в) Может привести к потере эффективности торможения г) Уменьшает вибрацию в рулевом колесе 20. Какие преимущества приносит использование оригинальных запчастей при проведении ремонтных работ на автомобиле? а) Увеличение стоимости ремонта б) Гарантированное соответствие качеству и надежности в) Снижение стоимости обслуживания г) Увеличение срока службы автомобиля 21. Как называется процесс перемещения людей и грузов с помощью автотранспортных средств? а) Транспортная логистика б) Автомобильные перевозки в) Дорожное движение г) Автомобилизация 22. Что является "продукцией" автотранспортной отрасли? а) Автомобили б) Горюче-смазочные материалы в) Перевозки г) Дороги 23. Кого называют водителем транспортного средства? а) Владельца автомобиля б) Лицо, управляющее транспортным средством в) Пассажира г) Лицо, осуществляющее техническое обслуживание 24. В каких единицах измеряется мощность автомобильного двигателя? а) Ватт (Вт) б) Лошадиные силы (л.с.) в) Килограмм-сила на метр (кгс/м) г) Джоуль в секунду (Дж/с) 25. Какая из перечисленных марок относится к легковым автомобилям? а) ЗИЛ б) КамАЗ в) ГАЗель г) Toyota 26. К какому типу кузова относятся седаны и хэтчбеки? а) Универсал б) Фургон в) Пикап г) Легковой 27. Как называется конструктивный элемент рамы, соединяющий лонжероны? а) Поперечина б) Продольник в) Усилитель г) Стяжка 28. Какая система автомобиля отвечает за подачу воздуха и топлива в двигатель? а) Трансмиссия б) Ходовая часть в) Смазочная система г) Система питания 29. Какой из агрегатов является источником электроэнергии в автомобиле? а) Аккумулятор б) Генератор в) Стартер г) Катюшка зажигания 30. В чем измеряется октановое число бензина? а) В процентах б) В атмосферах
--	--

	в) В градусах Цельсия г) Безразмерная величина 31. Какой из перечисленных документов имеет наибольшую юридическую силу в области автотранспорта? а) Постановление Правительства б) Приказ Минтранса в) Федеральный закон г) Распоряжение Министерства
--	---

Критерии оценки комплексного зачета с оценкой

«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

Оценочные средства для комплексного зачета с оценкой по МДК 03.02 Коммуникация с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

Результаты обучения (ПК, ОК)	Оценочные средства для промежуточной аттестации
ПК 3.1, ПК 3.3 ОК 05	<i>Тестовые задания</i> 1. Что из перечисленного является основным фактором, влияющим на цены на топливо для автотранспорта? а) Политическая стабильность б) Сезонные колебания в) Технологические инновации г) Изменения валютных курсов 2. Какие факторы оказывают влияние на эффективность логистики в автотранспортной отрасли? а) Только стоимость топлива б) Дорожная инфраструктура в) Качество автопарка г) Климатические условия 3. Что такое терминал в автомобильной логистике? а) Заправочная станция б) Специализированный склад в) Место для технического обслуживания г) Автомобильная выставка 4. Какие экономические преимущества связаны с внедрением системы мониторинга транспортных средств? а) Снижение транспортных расходов б) Увеличение страховых тарифов в) Рост тарифов на услуги логистики г) Оптимизация таможенных процессов 5. Какое воздействие имеет инфляция на экономику автотранспортной отрасли? а) Снижение стоимости топлива б) Увеличение операционных затрат в) Сокращение дорожных налогов г) Повышение эффективности логистики

	6. Что означает термин "инфраструктурные инвестиции" в контексте автотранспортной системы? а) Инвестиции в автомобильный бизнес б) Средства, направленные на развитие дорог и коммуникаций в) Финансирование автосервисов г) Инвестиции в автомобильное страхование 7. Какие факторы влияют на рыночную стоимость грузоперевозок? а) Только объем перевозок б) Тарифы на топливо в) Конкуренция в отрасли г) Только сезонные колебания 8. Что представляет собой концепция "just-in-time" в автомобильной логистике? а) Система навигации для водителей б) Метод управления запасами с минимизацией запасов в) Программа обучения водителей г) Система контроля загрузки грузовиков 9. Какова роль государства в регулировании автотранспортной отрасли? а) Только в сборе налогов б) Обеспечение безопасности на дорогах в) Только в поддержке производителей автомобилей г) Регулирование цен на транспортные услуги 10. Что означает термин "экологическая устойчивость" в контексте автотранспортной отрасли? а) Способность автомобилей ездить на альтернативном топливе б) Минимизация негативного воздействия на окружающую среду в) Повышение эффективности топливопотребления г) Только соблюдение экологических стандартов 11. Какие элементы входят в материально-техническую базу предприятий автотранспортных средств? а) Специальная техника б) Человеческие ресурсы в) Офисное оборудование г) Маркетинговые исследования 12. Что включает в себя транспортная инфраструктура предприятий автотранспортных средств? а) Здания и сооружения б) Транспортные средства в) Компьютеры и программное обеспечение г) Складские помещения 13. Какой элемент МТБ предприятий обеспечивает техническую поддержку транспортных средств? а) Логистическая система б) Складская база в) Автосервис г) Кадровая служба 14. Какие функции выполняют склады в МТБ предприятий автотранспортных средств? а) Обеспечение безопасности персонала б) Хранение и учет материальных ресурсов в) Маркетинговые исследования г) Проведение обучающих семинаров 15. Что включает в себя техническое обеспечение предприятий автотранспортных средств? а) Административные здания б) Транспортные средства в) Офисное оборудование г) Рекламные кампании 16. Какой элемент МТБ предприятий отвечает за управление и координацию движения транспортных средств? а) Дорожная инфраструктура б) Диспетчерская служба в) Офисные помещения г) Бухгалтерия 17. Какие функции выполняет информационная система на предприятии автотранспортных средств? а) Учет топлива б) Приготовление кофе для сотрудников в) Оформление документации
--	---

	г) Услуги по туризму 18. Что включает в себя техническое обслуживание транспортных средств? а) Проведение конференций б) Погрузочно-разгрузочные работы в) Обработка отчетной документации г) Регулярные проверки и ремонт техники 19. Какие функции выполняют административные здания на предприятии автотранспортных средств? а) Производственный процесс б) Обеспечение комфорта сотрудников в) Разработка новых моделей транспорта г) Продвижение товаров на рынке 20. Какие элементы входят в систему топливозаправочных станций на предприятии транспорта? а) Магазины сувениров б) Транспортные средства в) Банковские отделения г) Системы контроля и учета топлива 21. Какие факторы следует учитывать при формировании графика работы персонала технического обслуживания? а) Цвет автомобиля б) Обеденные перерывы в) Средняя температура воздуха г) Доступность кофемашины 22. Какова роль регулярного мониторинга профессиональных навыков сотрудников технического обслуживания? а) Увеличение числа клиентов б) Повышение эффективности работы в) Уменьшение затрат на обслуживание г) Изменение цвета формы персонала 23. Какие методы мотивации персонала могут быть использованы для повышения производительности в подразделении по ремонту автотранспорта? а) Неудовлетворительные условия труда б) Финансовые поощрения и бонусы в) Игнорирование достижений сотрудников г) Повышение загрузки рабочего графика 24. Как влияет правильная организация складского хозяйства на эффективность работы подразделения технического обслуживания? а) Снижение времени обслуживания клиентов б) Увеличение численности персонала г) Применение устаревших методов учета запчастей 25. Каким образом проводится оценка профессиональных компетенций сотрудников в сфере технического обслуживания? а) Проведение регулярных встреч б) Применение метода "свободного воспроизведения" в) Увольнение неэффективных сотрудников г) Оценка по внешнему виду 26. Какова роль системы обратной связи в организации технического обслуживания автотранспорта? а) Увеличение риска аварий б) Повышение уровня комфорта клиентов в) Игнорирование потребностей персонала г) Снижение загрузки рабочего графика 27. Какие меры безопасности следует предпринимать при проведении технических работ на автотранспортных средствах? а) Использование несертифицированных запчастей б) Нарушение правил безопасности в) Проведение систематического обучения по безопасности г) Увеличение численности бригады 28. Как влияет обеспечение сотрудников необходимыми техническими средствами на качество технического обслуживания? а) Повышение эффективности работы б) Уменьшение числа клиентов в) Игнорирование технических инструкций
--	---

	г) Увеличение времени обслуживания 29. Какова роль периодического обучения персонала новым технологиям в автомобильной отрасли? а) Снижение эффективности обслуживания б) Повышение профессионализма в) Увеличение времени обслуживания г) Нарушение технических стандартов 30. Как влияет организация системы обучения новых сотрудников на профессионализм и адаптацию в коллективе подразделения технического обслуживания? а) Увеличение уровня доверия клиентов б) Повышение загрузки рабочего графика в) Сокращение времени обучения г) Отказ от обучения новых сотрудников 31. Какие методы оценки производительности персонала могут быть использованы в подразделении технического обслуживания? а) Игнорирование результатов работы б) Регулярные оценочные собеседования в) Применение устаревших методов контроля г) Изменение цвета рабочей одежды 32. Как влияет разработка и внедрение системы мотивации на результативность работы персонала технического обслуживания? а) Снижение производительности б) Увеличение уровня удовлетворенности сотрудников в) Повышение риска аварий г) Нарушение правил безопасности 33. Какие преимущества приносит внедрение системы электронного учета рабочего времени в подразделении технического обслуживания? а) Снижение дисциплины труда б) Увеличение затрат на обслуживание в) Повышение точности учета времени г) Отсутствие контроля за рабочим временем 34. Как влияет обеспечение сотрудников необходимыми техническими знаниями на качество обслуживания клиентов? а) Повышение производительности б) Увеличение числа клиентов в) Игнорирование технических инструкций г) Сокращение численности персонала 35. Какова роль эффективной коммуникации внутри коллектива технического обслуживания для успешной организации работы? а) Снижение эффективности обслуживания б) Повышение числа клиентов в) Улучшение взаимопонимания и координации действий г) Нарушение правил безопасности 36. Какие меры могут быть предприняты для поддержания высокого уровня мотивации сотрудников в подразделении технического обслуживания? а) Игнорирование достижений сотрудников б) Проведение корпоративных мероприятий и конкурсов в) Повышение загрузки рабочего графика г) Увольнение неэффективных сотрудников 37. Как влияет организация системы обратной связи с клиентами на повышение качества обслуживания в подразделении технического обслуживания? а) Снижение уровня доверия клиентов б) Увеличение числа клиентов в) Повышение эффективности работы г) Игнорирование потребностей клиентов г) Игнорирование индивидуальных характеристик сотрудников 38. Как влияет обучение персонала использованию новых технологий на общую производительность и эффективность подразделения технического обслуживания? а) Снижение производительности б) Увеличение времени обслуживания в) Повышение уровня профессионализма г) Нарушение технических стандартов
--	---

Критерии оценки комплексного зачета с оценкой

«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

Оценочные средства для зачета по практике

Результаты обучения	Оценочные средства для промежуточной аттестации
Н 2.1.1, Н 2.2.1, Н 2.3.1, Н 2.4.1	Отчет по практике. Все необходимые материалы, предусмотренные программой практики и индивидуальным заданием на практику, комплектуются в отчете в следующем порядке: – титульный лист; – внутренняя опись документов, находящихся в отчете; – задание на практику; – аттестационный лист по практике; – отчет о выполнении заданий по практике; – приложения к отчету.

Критерии оценки комплексного зачета по практике

«Зачтено» - программа практики освоена полностью, без пробелов, навыки сформированы, все предусмотренные программой практики задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко, отчет и аттестационный лист сдан своевременно.

«Не зачтено» - программа практики не освоена (или частично освоена), отсутствует отчет (не выполнены все задания, предусмотренные программой практики) и аттестационный лист, подписанный руководителем практики.

4.2.2 Экзамен по профессиональному модулю

Оценочные средства промежуточной аттестации по профессиональному модулю – экзамену по профессиональному модулю

Код и наименование компетенций	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)	Максимальный балл
ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Умение: планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	2
	Умение: формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах, и услугах (создание репутации)	2
ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и	Умение: на доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов;	2
	Умение: выявлять потребности потребителей в услугах по	2

предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт	техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя;	
	Умение: использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы для оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;	2
ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	Умение: изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов;	2
	Умение: пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	2
	Умение: применять стандартное и специализированное программное обеспечение.	2
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умение: выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы	1
	Умение: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;	2
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	Умение: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	2
	Умение: применять современную научную профессиональную терминологию;	2
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умение: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке	2
ИТОГО		25,00

Задание 1 Кейс-задание

- 1) изучить исходные данные кейс-задачи;
- 2) заполнить акт приема-передачи автотранспортного средства;
- 3) представить решение кейс-задачи;
- 4) Время выполнения задания – 2 часа

Приложение № 2
к Договору на техническое обслуживание
и ремонт автотранспортного средства № _____ от «_____» _____ 20__ г.

Акт приема-передачи автотранспортного средства

_____ (наименование организации)

г. Магнитогорск

«_____» _____ 20__ г.

Основание _____

Дата осмотра "___" _____ г.

Время осмотра ___ ч ___ мин.

Место осмотра _____

Мною, мастером-приемщиком _____,

Произведен осмотр транспортного средства Заказчика

_____ (фамилия, имя, отчество, адрес)

1. Объект осмотра (транспортное средство)

Тип _____ Марка, модель _____

Категория (А, В, С, D, прицеп) _____ Гос. регистрационный N _____

Идентификационный номер (VIN): _____

Год выпуска _____ Пробег (тыс. км) _____

Тип кузова _____

Двигатель: тип _____ модель _____

N _____ рабочий объем (куб. см) _____

Шасси (рама) N _____ Кузов (коляска) N _____

Цвет (тип эмали) _____

Паспорт транспортного средства: серия _____ N _____

Свидетельство о регистрации: серия: _____ N _____

2. При осмотре транспортного средства установлено:

2.1. Состояние транспортного средства (поврежденное, неповрежденное, работоспособное - на ходу, неработоспособное - не на ходу, внешний вид, состояние лакокрасочного покрытия и т.д.)

2.2 На транспортном средстве обнаружены следующие повреждения:

N п/п	Наименование поврежденного элемента	Характеристика повреждения
1	2	3

2.6. Возможны скрытые дефекты: _____

2.7. Во время осмотра _____

2.8. Акт составлен по наружному осмотру.

При осмотре присутствовали:

1. Заказчик _____

2. Исполнитель (мастер-приемщик) _____

Заказчик _____ / _____ /подпись Ф.И.О.

Исполнитель _____ / _____ /подпись Ф.И.О.

Задание 2 Кейс-задание

1) изучить исходные данные кейс-задачи;

2) заполнить акт выполненных работ;

3) представить решение кейс-задачи;

Время выполнения задания – 2 часа

АКТ выполненных работ к заказ-наряду № __ от «__» _____ 20__ г.

Исполнитель: ООО « _____ »

адрес: _____, телефон: _____

Заказчик: _____

адрес: _____, телефон: _____

Транспортное средство

Марка ТС	Модель	Регистрационный знак	VIN / Заводской номер	Год выпуска	Пробег

Причина обращения

--

Выполненные работы

№ п/п	Наименование работ	Кол-во	Норма времени, час	Надбавка скидка, %	Стоимость нормо- часа, руб./коп.	Стоимость работ, руб./коп.

Запасные части

№ п/п	Наименование использованных материалов	Ед. изм.	Кол-во	Цена, руб./коп.	Сумма, руб./коп.

Стоимость выполненного заказа

Всего без НДС, руб./коп.	Ставка, НДС, %	Сумма НДС, руб./коп.	Общая стоимость, руб./коп.

Общая сумма по Заказ-наряду: _____ (_____) руб. 00 копеек. Без НДС.

Гарантийные обязательства:

Рекомендации:

Качество выполненных ремонтных работ проверено Заказчиком в присутствии Исполнителя и соответствует условиям Заказ-наряда № ____ от «__» _____ 20__ г.

Претензии по работе

Настоящий акт приема-сдачи выполненных работ составлен в двух экземплярах, имеющим одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

Подписи Сторон:

Работы сдал:

Директор _____ / _____

МП

Работы принял:

_____ / _____ Дата: ____ . ____ . ____ г.

Критерии оценивания:

Оцениваемая ПК, ОК	Критерий оценивания (умения, навыки/ практический опыт)	Описание оценки критерия		Максимальный балл оценки подкритерия - 2 балла	Вес подкритерия: не менее 1; - шаг 0,5; не более 3	Итоговый максимальный балл подкритерия
		Конкретные оцениваемые действия (операции) или набор действий для оценки подкритерия	Описание результата выполнения конкретного действия (операции) подкритерия в баллах			
ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	планирует процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	систематизирует и упорядочивает все точки контакта с клиентом для обеспечения высокого качества сервиса, прозрачности процесса и лояльности потребителя	0 - не способен планировать процесс взаимодействия с потребителями услуг; 1 - допускает ошибки при планировании взаимодействия с потребителями услуг сервиса; 2 - свободно и точно планирует процесс взаимодействия с потребителями услуг сервиса;	2	1	1
	формирует положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах, и услугах (создание репутации)	создает доверие через высокое качество услуг, профессионализм специалистов, прозрачность взаимодействия и заботу о клиентах.	0 - не способен формировать положительное впечатление о репутации сервиса; 1 - способен частично создавать доверие через высокое качество услуг; 2 – формирует положительное впечатление о репутации сервиса	2	1	2
ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт	на доступном языке проводит консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов;	объясняет владельцам автомобилей, как правильно и безопасно пользоваться машиной и её частями, во избежание поломок, аварий и лишних трат	0 - не способен грамотно и на доступном языке провести консультацию потребителю; 1 - проводит консультацию потребителю, допуская незначительные ошибки; 2 – грамотно и на доступном языке консультирует потребителя.	2	1	2
	выявляет потребности потребителей в услугах по ТОиР автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя	определяет спектр необходимых услуг по техобслуживанию и ремонту автомобилей, исходя из запросов и проблем потребителей	0 - не может определить спектр необходимых услуг по ТОиР; 1 - способен частично определить потребности потребителя в услугах по ТОиР; 2 – выявляет и анализирует потребности клиентов в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств процессов.	2	1	2
	использует специальные программные продукты и информационные ресурсы для оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;	применять специализированное ПО и онлайн-ресурсы для быстрой и точной диагностики, ремонта и обслуживания автомобилей	0 - использует отдельные специальные ПО, но использование приводит к незначительным результатам; 1 – частично использует специальные ПО для поиска информации; 2 – уверенно применять специализированное ПО и онлайн-ресурсы для быстрой и точной диагностики, ремонта и обслуживания автомобилей	2	1	2
ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	изучает документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов	внимательно проверять гарантийные документы, находить ошибки, пропуски и несоответствия	0- не способен находить ошибки, пропуски и несоответствия; 1 способен частично идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов; 2 – внимательно проверяет гарантийные документы, находить ошибки, пропуски и несоответствия.	2	1	2

	пользуется справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	обращается к специальным источникам информации, чтобы правильно диагностировать, обслуживать и ремонтировать автомобили	0 - не способен использовать специальные источники информации; 1 - частично использует специальные источники информации; 2 – уверенно использует специальные источники информации;	2	1	2
	применяет стандартное и специализированное программное обеспечение	использует специализированное программное обеспечение для обработки данных	0 - не способен использовать специализированное программное обеспечение для обработки данных; 1 - частично использует специализированное программное обеспечение; 2 – уверенно использует и специализированное программное обеспечение;	2	1	2
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	выявляет и эффективно ищет информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы	выделяет ключевые запросы и целенаправленно проводит поиск релевантной информации	0 - определяет отдельные запросы, но поиск приводит к незначительным результатам; 1 – не всегда находит нужную или эффективную информацию; 2 – определяет необходимые ключевые запросы, последовательно осуществляет эффективный поиск нужной информации, обеспечивает полноту и точность найденных сведений;	2	0,5	1
	владеет актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;	применяет современные, эффективные подходы и инструменты в своей основной профессии	0 – не владеет актуальными методами работы на достаточном уровне; 1 – имеет некоторые затруднения в применении актуальных методов работы в профессиональной деятельности, оказывающие значительное влияние на конечный результат; 2 – выбирает и эффективно использует различные методы работы в профессиональной деятельности	2	1	2
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	определяет актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	проверяет и отслеживает текущий статус нормативных документов	0 – затрудняется в определении актуальности нормативно-правовой документации; 1 - частично может отслеживать статус нормативных документов, допуская незначительные ошибки; 2 – уверенно определяет актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	2	1	2
	применяет современную научную профессиональную терминологию;	использует актуальные термины из своей области знаний и смежных дисциплин	0 – не владеет актуальными терминами в профессиональной деятельности на достаточном уровне; 1 – имеет некоторые затруднения в применении профессиональной лексики; 2 – эффективно использует профессиональную терминологию	2	1	2
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке	оформляет работу согласно требованиям	0 - не соблюдает правила оформления; 1 - частично соблюдает требования к оформлению; 2 - полностью соблюдает требования к оформлению;	2	1	2

социального и культурного контекста						
--	--	--	--	--	--	--

Для оценки образовательных достижений обучающихся применяется универсальная шкала, представленная в приложении 2.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При проведении теоретических и практических/лабораторных занятий используются следующие педагогические технологии:

№ п/ п	Название образовательной технологии (с указанием автора)	Цель использования образовательной технологии	Планируемый результат использования образовательной технологии	Описание порядка использования (алгоритм применения) технологии в практической профессиональной деятельности
1	Технология проблемного развивающего обучения (Дж.Дьюи, И.Лернер)	-формирование умений творчески мыслить, способность обучаться через создание проблемных ситуаций -активизация самостоятельной деятельности студентов. -обеспечение индивидуализации, вариативности обучения	Познавательный интерес Способность к самостоятельному приобретению знаний Способность вести поиск, анализ и преобразование информации Организация собственной деятельности Способность к самоанализу	1.Формирование малых групп 2.Ознакомление с теоретическим материалом, 3. Постановка (формулирование) проблемы, 4. Формулирование гипотезы, 5. Планирование и разработка алгоритма действий. 6 .Поиск информации, ее анализ и синтез. 7. Подготовка сообщения, 8.Выступление с подготовленным сообщением, переосмысление результатов в ходе ответов на вопросы
2	Проектное обучение (Дж. Дьюи, У.Кил-Патрик)	-формирование проектного мышления; -обеспечение целостности педагогического процесса; -создание условий для самостоятельного приобретения знаний; - поддержка положительной мотивации к самообразованию обучающихся; -формирование умений и навыков ориентации в информационно-образовательном пространстве.	Самомотивация обучающихся Способность самостоятельно конструировать свои знания Коммуникативные навыки Интеллектуальное личностное развитие студента Рост компетентности в выбранной области проектирования Сотрудничество в команде	1 Объединение студентов в малые группы. 2.Обсуждение проектного задания 3.Составление алгоритма работы. 4.Разработка проекта 4.Проведение презентации и публичной защиты проекта
3	Кейс-технология (Гарвардская школа бизнеса)	-повышению эффективности использования учебного времени за счет снижения доли репродуктивной деятельности -формирование умения обосновывать и защищать свою точку зрения -повышение интереса к изучаемой проблеме -развитие навыков анализа и критического мышления -формирование навыков оценки альтернативных вариантов в условиях неопределенности	Развитие логического, критического мышления Повышение мотивации к поиску новой информации Способность адаптации к изменяющейся экономической среде Развитие soft skills: умения работать в команде, убеждать и искать компромиссы.	1.Знакомство с кейсом, системой оценивания 2.Работа в малых группах -Проведение анализа ситуации -Постановка вопросов к обсуждения -Разработка вариантов решения -Принятие решения 3.Организация презентации решений малых групп.. 4.Организация общей дискуссии 5. Рефлексия, обобщающий анализ.

Универсальная шкала перевода баллов в отметки по пятибалльной системе

Оценка	«2»	«3»	«4»	«5»
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в %)	0,00 % - 49,99 %	50,00 % - 64,99 %	65,00 % – 89,99 %	90,00 % - 100,00 %
Количество баллов, полученных при защите курсового проекта (работы) (максимальный балл 25)	0 – 12,4	12,5 – 16,2	16,3 – 22,4	22,5 - 25
Количество баллов, полученных при сдаче экзамена по профессиональному модулю, в т.ч. в форме демонстрационного экзамена в рамках промежуточной аттестации / квалификационного экзамена (по каждой профессии) (максимальный балл 25)	0 – 12,4	12,5 – 16,2	16,3 – 22,4	22,5 - 25