



Федеральное агентство по рыболовству
БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»
Калининградский морской рыбопромышленный колледж

Утверждаю
Врио заместителя начальника колледжа
по учебно-методической работе
М.Ю. Никишин

Рабочая программа учебной дисциплины

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

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального
образования по специальности

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

МО–23 02 07-ПМ.03.РП

РАЗРАБОТЧИК
ЗАВЕДУЮЩИЙ ОТДЕЛЕНИЕМ

Чечеткина А.А.
Судьбина Н.А.

ГОД РАЗРАБОТКИ

2026

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.2/27

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
1.1 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	3
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	9
2.1 Структура профессионального модуля.....	9
2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ).....	9
2.3 Содержание обучения по практике профессионального модуля ПМ 03	23
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	24
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	25
5 СВЕДЕНИЯ О СОГЛАСОВАНИИ.....	27

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.3/27

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Цель и место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид профессиональной деятельности (ВПД) «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.2 Планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код формируемых компетенций	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива психологические особенности личности	
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке	правила оформления документов правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.4/27

	проявлять толерантность в рабочем коллективе		
ОК 06	– понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; – кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	– правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; – особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	
ПК 3.1	– Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. – Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации). – Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. – Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.	– Конструкционные особенности узлов, агрегатов и деталей транспортных средств – Назначение, устройство и принцип работы технологического оборудования для модернизации; – Материалы, используемые при производстве узлов, агрегатов и деталей Т.С. – Неисправности и признаки неисправностей узлов, агрегатов и деталей Т.С. – Методики диагностирования узлов, агрегатов и деталей Т.С. – Свойства и состав эксплуатационных материалов, применяемых в Т.С – Техника безопасности при работе с оборудованием; – Факторы, влияющие на степень и скорость износа узлов, агрегатов и механизмов Т.С. Назначение, устройство и принцип работы технологического оборудования для – модернизации; – Основы работы с поисковыми системами во всемирной системе объединённых компьютерных сетей «Internet»; – Законы, регулирующие сферу переоборудования Т.С, экологические нормы РФ; – Правила оформления документации на транспорте. Правила расчета снижения	– Оценка технического состояния транспортных средств и – возможности их модернизации. - Работа с нормативной и – законодательной базой при подготовке Т.С. к модернизации. – Прогнозирование результатов от модернизации Т.С. –

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.5/27

	– Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем. – Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей. – Применять техники ведения деловых переговоров. – Разрешать конфликтные ситуации. – Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда. – Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. – Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации. – Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств. – Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	- затрат на эксплуатацию Т.С., рентабельность услуг; – Правила подсчета расхода запасных частей и затрат на обслуживание и ремонт; – Процесс организации технического обслуживания и текущего ремонта на АТП; – Перечень работ технического обслуживания и текущего ремонта Т.С. – Факторы, влияющие на степень и скорость износа узлов, агрегатов и механизмов Т.С. –	
ПК 3.2	– Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.	– Классификация запасных частей; – Основные сервисы в сети интернет по подбору запасных частей; – Правила черчения, стандартизации и унификации изделий; – Правила чтения технической и технологической документации; – Правила разработки и оформления документации на учет и хранение запасных	– Работа с базами по подбору запасных частей к Т.С. с целью взаимозаменяемости. Проведение измерения узлов и деталей с целью подбора заменителей и определять их характеристики.

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.6/27

	– Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. – Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации. – Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации. – Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации. – На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя. – Работать с рекламациями потребителей. – Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации	- частей; – Правила чтения электрических схем; – Приемов работы в Microsoft Excel, Word, MATLAB и др. программах; – Приемов работы в двух- и трёхмерной системах автоматизированного проектирования и черчения «КОМПАС», «Auto CAD». – Метрология, стандартизация и сертификация; – Правила измерений различными инструментами и приспособлениями; – Правила перевода чисел в различные системы счисления; – Международные меры длины; – Законы теории надежности механизмов, агрегатов и узлов Т.С.; – Свойства металлов и сплавов; – Свойства резинотехнических изделий	
ПК 3.3	– Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. – Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций. – Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – Изучать документацию,	– Требования техники безопасности. – Законы РФ, регламентирующие производство работ по тюнингу – Технические требования к работам – Особенности и виды тюнинга. – Основные направления тюнинга двигателя. – Устройство всех узлов автомобиля. – Теорию двигателя – Теорию автомобиля. – Особенности тюнинга подвески. – Технические требования к тюнингу тормозной системы. – Требования к тюнингу	– Производить технический тюнинг автомобилей – Дизайн и дооборудование интерьера автомобиля – Стайлинг автомобиля

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.7/27

	выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов. – Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ. – Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. – Применять стандартное и специализированное программное обеспечение	системы выпуска отработанных газов. – Особенности выполнения блокировки для внедорожников – Знать виды материалов, применяемых в салоне автомобиля – Особенности использования материалов и основы их компоновки – Особенности установки аудиосистемы – Технику оснащения дополнительным оборудованием. – Современные системы, применяемые в автомобилях – Особенности установки внутреннего освещения – Требования к материалам и особенности тюнинга салона автомобиля. – Способы увеличения, мощности двигателя. – Технологию установки ксеноновых ламп и блока розжига. – Методы нанесения аэрографии – Технологию подбора дисков по типоразмеру. – ГОСТ Р 51709-2001 проверки света фар на соответствие – Особенности подбора материалов для проведения покрасочных работ – Основные направления, особенности и требования к внешнему тюнингу автомобилей. – Знать особенности изготовления пластикового обвеса. – Технологию тонирования стекол. – Технологию изготовления и установки подкрылок	
--	---	--	--

1.3 Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№№ п/п	Дополнительные знания, умения, навыки (если указаны ПК)	№, наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу
	ПК 3.1 -3.3	Темы раздела 1. Организация сервисного обслуживания и работа	46	По просьбе работодателя

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.8/27

		с клиентами средств		
		Темы раздела 2 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	30	
	Итого		76	

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.9/27

2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций общих компетенций	Наименования МДК и тем профессионального модуля	Всего часов	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак.час						Практика	
				Всего	Обучение по МДК					Учебная	Производственная
					В том числе						
					Лабораторных и практические занятия	Курсовых работ (проект)	Сам. работа	Консультации	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	166	100	156	100		2	2	6		
ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	112	44	108	44						
ПК 3.1-3.3	ПП.03. Производственная практика	72									72
	Экзамен по модулю	8									
	Всего:	358	144	264	144						72

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.10/27

2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Номер занятия (сквозная нумерация)	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Общий объем образовательной программы, час								Средства обучения	Внеаудиторная работа домашнее задание	Уровень освоения	Используемые активные и интерактивные формы обучения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент
		объем образовательной программы в ак.час.	обязательная нагрузка, час				консультации	промежуточная аттестация	самостоятельная работа					
			в т. ч. по видам занятий											
			Уроки, лекции	лабораторные занятия	практические занятия	Курсовая работа								
	МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	166	56		100		2	6	2					
	6 семестр	60	16		40				2					
	Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	32	24		8				2					
1	Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя	2/2	2/2							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	1	ИП	ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
2	Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.	2/2	2/4							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	1	ИП	
3	Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2/4	2/6							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ИП	
4	Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2/6	2/8							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	1	ИП	
	Самостоятельная работа 1 Оборудование для контрольно-диагностических работ в рамках предпродажной подготовки АТС								2	Презентация, сайт do.kmrk	Конспект			
5,6	Практическое занятие № 1 «Проверка	4/12			4/4					Презентация,	Отчет	3	ТВ	

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.11/27

Номер занятия (сквозная нумерация)	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Общий объем образовательной программы, час							Средства обучения	Внеаудиторная работа домашнее задание	Уровень освоения	Используемые активные и интерактивные формы обучения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент	
		объем образовательной программы в ак. час.	обязательная нагрузка, час				консультации	промежуточная аттестация						самостоятельная работа
			Уроки, лекции	лабораторные занятия	практические занятия	Курсовая работа								
	работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя»								сайт do.kmrk Методическое пособие	по работе				
7,8,9	Практическое занятие № 2 «Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	6/18			6/10				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ		
10,11	Практическое занятие № 3 «Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС»	4/22			4/14				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ		
12	Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2/24	2/10						Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	1	ОИ		
13,14	Практическое занятие № 4 «Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя»	4/28			4/18				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ		
15,16	Практическое занятие № 5 «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»	4/32			4/22				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ		
	Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом													
17	Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки	2/34	2/12						Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	1	ТВ	ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04	

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.12/27

Номер занятия (сквозная нумерация)	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Общий объем образовательной программы, час								Средства обучения	Внеаудиторная работа домашнее задание	Уровень освоения	Используемые активные и интерактивные формы обучения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент
		объем образовательной программы в ак. час.	обязательная нагрузка, час				консультации	промежуточная аттестация	самостоятельная работа					
			в т. ч. по видам занятий											
			Уроки, лекции	лабораторные занятия	практические занятия	Курсовая работа								
	нового													ОК 05 ОК 06
18,19	Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	4/38	4/16							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	1	ТВ	ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
20-24	Практическое занятие № 6 «Подготовка к продаже АТС с пробегом»	10/48			10/32					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
25,26	Практическое занятие № 7 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	4/52			4/36					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
27,28	Практическое занятие № 8 «Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников»	4/56			4/40					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
29	Итоговое занятие	2/58	2/18											
	7 семестр													
	Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт													
1	Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта .Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.	2/2	2/2							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ИП	
2	Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта. Выявление потребностей клиента при осмотре	2/4	2/4							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	Д	

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.13/27

Номер занятия (сквозная нумерация)	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Общий объем образовательной программы, час								Средства обучения	Внеаудиторная работа домашнее задание	Уровень освоения	Используемые активные и интерактивные формы	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент
		объем образовательной программы в ак.час.	обязательная нагрузка, час				консультации	промежуточная аттестация	самостоятельная работа					
			в т. ч. по видам занятий											
			Уроки, лекции	лабораторные занятия	практические занятия	Курсовая работа								
	автотранспортного средства													
3,4	Практическое занятие № 9 «Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС»	4/8			4/4					Презентация, сайт do.kmrk	Отчет по работе	3	ТВ	ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
5	Мониторинг рынка сервиса	2/10	2/6									2	ИП	
6	Согласование калькуляции услуг и материалов	2/12	2/8							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ОР П	
7,8	Практическое занятие № 10 «Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»	4/16			4/8					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
9,10	Практическое занятие № 11 «Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»	4/20			4/12					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
11	Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя	2/22	2/10							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ОР П	
12	Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС	2/24	2/12							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2		
13	Оснащение поста приемки-выдачи АТС	2/26	2/14							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	1	ТВ	
14,1 5	Практическое занятие № 12 « Проведение кругового осмотра АТС при приемке»	4/30			4/16					Презентация, сайт do.kmrk Методическое	Отчет по работе	2	ОР П	

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.14/27

Номер занятия (сквозная нумерация)	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Общий объем образовательной программы, час								Средства обучения	Внеаудиторная работа домашнее задание	Уровень освоения	Используемые активные и интерактивные формы обучения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент
		объем образовательной программы в ак.час.	обязательная нагрузка, час				консультации	промежуточная аттестация	самостоятельная работа					
			в т. ч. по видам занятий											
			Уроки, лекции	лабораторные занятия	практические занятия	Курсовая работа								
									пособие					
16	Практическое занятие № 13 «Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»	2/32			2/18				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ		
17,1 8	Практическое занятие № 14 «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей»	4/36			4/22				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ		
19	Практическое занятие № 15 «Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля»	2/38			2/24				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	
	Консультация						2/2							
	Тема 1.4. Выдача АТС клиенту													
20	Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.	2/40	2/16						Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	1	ИП	ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	
21	Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	2/42	2/18						Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	1	ТВ		
22	Практическое занятие № 16 Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта	2/44			2/26				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ		

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.15/27

Номер занятия (сквозная нумерация)	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Общий объем образовательной программы, час								Средства обучения	Внеаудиторная работа домашнее задание	Уровень освоения	Используемые активные и интерактивные формы обучения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент
		объем образовательной программы в ак. час.	обязательная нагрузка, час				консультации	промежуточная аттестация	самостоятельная работа					
			в т. ч. по видам занятий											
			Уроки, лекции	лабораторные занятия	практические занятия	Курсовая работа								
23,2 4	Практическое занятие № 17 Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту	4/48			4/30					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
25	Практическое занятие № 18 Послесервисный опрос клиента	2/50			2/32					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
	Тема 1.5. Законодательство в сфере сервиса АТС											1	ТВ	
26,2 7	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов	4/54	4/22							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	1	ИП	ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
28, 29	Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС	4/58	4/26							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	1	ТВ	
30- 32	Практическое занятие № 19 Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС	6/64			6/38					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТП	
	Тема 1.6. Работа с клиентами автосервиса.													
33	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2/66	2/28							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект			
34	Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов	2/68	2/30							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	1	ТВ	

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.16/27

Номер занятия (сквозная нумерация)	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Общий объем образовательной программы, час							Средства обучения	Внеаудиторная работа домашнее задание	Уровень освоения	Используемые активные и интерактивные формы обучения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент
		обязательная нагрузка, час				консультации	промежуточная аттестация	самостоятельная работа					
		объем образовательной программы в ак. час.	в т. ч. по видам занятий										
			Уроки, лекции	лабораторные занятия	практические занятия								
35	Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	2/70	2/32						Презентация, сайт do.kmrk	Конспект			ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
36	Ведение базы потребителей АТС	2/72	2/34						Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	1	ИП	
37	Подготовка к визиту клиента	2/74	2/36						Презентация, сайт do.kmrk	Конспект			
38	Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента	2/76	2/38						Презентация, сайт do.kmrk	Конспект			
39, 40	Практическое занятие № 20 Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год	4/80			4/42				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
41, 42	Практическое занятие № 21 Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента	4/84			4/46				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
43, 44	Практическое занятие № 22 Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений	4/88			4/50				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
45, 46	Практическое занятие № 23 Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций	4/92			4/54				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.17/27

Номер занятия (сквозная нумерация)	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Общий объем образовательной программы, час								Средства обучения	Внеаудиторная работа домашнее задание	Уровень освоения	Используемые активные и интерактивные формы	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент
		объем образовательной программы в ак. час.	обязательная нагрузка, час				консультации	промежуточная аттестация	самостоятельная работа					
			в т. ч. по видам занятий											
			Уроки, лекции	лабораторные занятия	практические занятия	Курсовая работа								
47-49	Практическое занятие № 24 Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации	6/98			6/60					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
	Экзамен							6						
	ИТОГО МДК.03.01	156	56		100		2	6	2					
	МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	108	64		44				4					
	Тема 1.1. Культура делового общения													
1,2	Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)	4/4	4/4							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ИП	ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
3,4	Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта	4/8	4/8							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ИП	
5,6	Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта	4/12	4/12							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ОИ	
7,8	Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	4/16	4/16							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	Д	
9,10	Техника продажи услуг на базе доверительных отношений	4/20	4/20							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ТВ	

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.18/27

Номер занятия (сквозная нумерация)	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Общий объем образовательной программы, час								Средства обучения	Внеаудиторная работа домашнее задание	Уровень освоения	Используемые активные и интерактивные формы обучения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент
		объем образовательной программы в ак. час.	обязательная нагрузка, час				консультации	промежуточная аттестация	самостоятельная работа					
			в т. ч. по видам занятий											
			Уроки, лекции	лабораторные занятия	практические занятия	Курсовая работа								
11	Практическое занятие № 1 Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС	2/22			2/2					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
12	Практическое занятие № 2 Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС	2/24			2/4					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
13	Практическое занятие № 3 Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт	2/26			2/6					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
14	Практическое занятие № 4 Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта	2/28			2/8					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
15	Практическое занятие № 5 Создание этического кодекса фирмы	2/30			2/10					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
	Тема 1.2. Основы коммуникации с потребителями													
16	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2/32	4/22							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	Д	ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
17	Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)	2/34	2/24							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ТВ	

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.19/27

Номер занятия (сквозная нумерация)	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Общий объем образовательной программы, час							Средства обучения	Внеаудиторная работа домашнее задание	Уровень освоения	Используемые активные и интерактивные формы обучения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент	
		объем образовательной программы в ак. час.	обязательная нагрузка, час				консультации	промежуточная аттестация						самостоятельная работа
			в т. ч. по видам занятий											
		Уроки, лекции	лабораторные занятия	практические занятия	Курсовая работа									
18	Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта	2/36	2/26							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ИП	ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
19	Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС	2/38	2/28							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	3	ОР П	
20	Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта	2/40	2/30							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ОР П	
21, 22	Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг	4/44	4/34							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ТВ	
23, 24	Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	4/48	4/38							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ИП	
25, 26	Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов	4/52	4/42							Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	Д	
	Самостоятельная работа 1 Коммуникации с потребителем								2/2	Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
27	Практическое занятие № 6 Составление предполагаемой базы потребителей АТС	2/54			2/12					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
28	Практическое занятие № 7 Создание карточки потребителя	2/56			2/14					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.20/27

Номер занятия (сквозная нумерация)	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Общий объем образовательной программы, час							Средства обучения	Внеаудиторная работа домашнее задание	Уровень освоения	Используемые активные и интерактивные формы обучения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент	
		объем образовательной программы в ак.час.	обязательная нагрузка, час				консультации	промежуточная аттестация						самостоятельная работа
			в т. ч. по видам занятий											
			Уроки, лекции	лабораторные занятия	практические занятия	Курсовая работа								
29	Практическое занятие № 8 Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами	2/58			2/16				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	ЛР 31, ЛР 32, ЛР 33, , ПК 6.2 ОК 01- 04, ОК 07, ОК 09,	
30	Практическое занятие № 9 Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС	2/60			2/18				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ		
31	Практическое занятие № 10 Составление з/н на основании предварительной калькуляции	2/62			2/20				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ		
32, 33	Практическое занятие № 11 Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту	4/66			4/24				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ		
34	Практическое занятие № 12 Составление бланка обратной связи от потребителей АТС	2/68			2/26				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ		
35	Практическое занятие № 13 Составления бланка анкеты потребителя	2/70			2/28				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ		

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.21/27

Номер занятия (сквозная нумерация)	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Общий объем образовательной программы, час							Средства обучения	Внеаудиторная работа домашнее задание	Уровень освоения	Используемые активные и интерактивные формы	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент	
		объем образовательной программы в ак. час.	обязательная нагрузка, час				консультации	промежуточная аттестация						самостоятельная работа
			Уроки, лекции	лабораторные занятия	практические занятия	Курсовая работа								
	Тема 1.3. Основы коммуникации с поставщиками													
36, 37	Каналы распределения товаров	4/74	4/46						Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ИП	ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	
38	Идентификационный номер ТС (VIN)	2/76	2/48						Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	Д		
39, 40	Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе	4/80	4/52						Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ТВ		
41, 42	Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей	4/84	4/56						Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ИП		
43, 44	Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ	4/88	4/60						Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ИП		
45	Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг	2/90	2/62						Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ТВ		
46	Договорные отношения с поставщиками	2/92	2/64						Презентация, сайт do.kmrk	Конспект	2	ТВ		
	Самостоятельная работа 2 Коммуникации с поставщиками							2/4	Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе			ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	
47, 48	Практическое занятие № 14 Работа с каталогами запчастей поставщиков	4/96			4/32				Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	ПК 3.1-ПК 3.3 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.22/27

Номер занятия (сквозная нумерация)	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Общий объем образовательной программы, час								Средства обучения	Внеаудиторная работа домашнее задание	Уровень освоения	Используемые активные и интерактивные формы обучения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент
		объем образовательной программы в ак. час.	обязательная нагрузка, час				консультации	промежуточная аттестация	самостоятельная работа					
			в т. ч. по видам занятий											
			Уроки, лекции	лабораторные занятия	практические занятия	Курсовая работа								
49, 50	Практическое занятие № 15 Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования	4/100			4/36					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
51, 52	Практическое занятие № 16 Создание прайса на услуги автосервиса	4/104			4/40					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
53, 54	Практическое занятие № 17 Формирование коммерческого предложения	4/108			4/44					Презентация, сайт do.kmrk Методическое пособие	Отчет по работе	3	ТВ	
	ИТОГО МДК 03.02 Организация рабочих процессов по модернизации автотранспорта	108	64		44				4					

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.23/27

2.3 Содержание обучения по практике профессионального модуля ПМ 03

Коды профессиональных компетенций	Вид практики	Виды работ на практике, требования к их выполнению	Объем часов	Уровень освоения
ПК 3.1-ПК 3.3	Производственная	1. Выполнение УМП при подготовке к продаже. 2. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС 3. Выполнение слесарных работ на АТС 4. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя. 5. Круговой осмотр АТС. 6. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС 7. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС 8. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем 9. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации 10. Приведение АТС в товарный вид 11. Установка дополнительного оборудования 12. Удаление элементов консервации с АТС 13. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС 14. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт 15. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт. 16. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.	72	3
Всего			72	

2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено)

Курсовой проект (работа) не предусматривается.

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.24/27

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебного предмета требует наличия учебного кабинета:

№217 Устройства автомобилей

№201 Технического обслуживания автомобилей

Технические средства обучения и программное обеспечение: согласно п. 6.1. образовательной программы по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

Практика реализуется в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся:

- на предприятиях автомобильного транспорта города и области (АТП, таксопарки, автобусные парки, СТО, ООО «АвтоторХолдинг».

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию профессиональной деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренных программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования

3.2 Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд колледжа имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе не старше пяти лет с момента издания.

3.2.1 Основные печатные издания

1. Сахарчук, Е. С. Психология делового общения : учебное пособие / Е. С. Сахарчук. - Москва : КноРус, 2025. - 196 с. : on-line . - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://book.ru/book/955597>

2. Киселев, В. В. Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / В. В. Киселев. - Москва : КноРус, 2025. - 213 с. : on-line . - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://book.ru/book/955596>

3. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 6-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 224 с. — ISBN 978-5-507-50515-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/441686>

4. Гац, И. Ю. Основы культуры профессионального общения : учебное пособие / И. Ю. Гац. - Москва : КноРус, 2024. - 248 on-line. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://book.ru/book/954652>

5. Анцупов, А. Я. Психология делового общения и конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. - Москва : КноРус, 2024. - 579 с. : on-line . - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://book.ru/book/952141>

6. Федотов, Е. С. Системы, технологии и организация услуг автомобильного сервиса : учебное пособие / Е. С. Федотов. - Краснодар : Кубанский государственный технический университет, 2023. - 299 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/413666>

7. Стуканов, В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : учебное пособие / В. А. Стуканов. - Москва : ФОРУМ ; Москва : ИНФРА-М, 2022. - 207 с. - (Среднее проф. образование).

*Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж*

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.25/27

3.2.2. Основные электронные издания

1. ЭБС «Book.ru», <https://www.book.ru>
2. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>
3. ЭБС «Академия», <https://www.academia-moscow.ru>
4. Издательство «Лань», <https://e.lanbook.com>
5. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн», <https://www.biblioclub.ru>
6. www.consultant.ru - Справочная правовая система «Консультант Плюс»
7. www.minfin.ru - Министерство Финансов.
8. www.Nalog39.ru - Федеральная налоговая служба по Калининградской области

Для преподавателей:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных федеральными конституционными законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) // СЗ РФ. — 2009. — № 4. — Ст. 445.
2. Федеральный закон от 29.12. 2012 № 273-ФЗ (в ред. федеральных законов от 07.05.2013 № 99-ФЗ, от 07.06.2013 № 120-ФЗ, от 02.07.2013 № 170-ФЗ, от 23.07.2013 № 203-ФЗ, от 25.11.2013 № 317-ФЗ, от 03.02.2014 № 11-ФЗ, от 03.02.2014 № 15-ФЗ, от 05.05.2014 № 84-ФЗ, от 27.05.2014 № 135-ФЗ, от 04.06.2014 № 148-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 04.06.2014 № 145-ФЗ) «Об образовании в Российской Федерации».
3. Приказ Минобрнауки России от 17.05.2012 № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования» (зарегистрирован в Минюсте РФ 07.06.2012 № 24480).
4. Приказ Министерства просвещения РФ от 23 ноября 2022 г. № 1014 "Об утверждении федеральной образовательной программы среднего общего образования".
5. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 21.09.2022 № 858 "Об утверждении федерального перечня учебников, допущенных к использованию при реализации имеющих государственную аккредитацию образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования организациями, осуществляющими образовательную деятельность и установления предельного срока использования исключенных учебников".

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций	Критерии оценки Оцениваемые знания и умения, действия	Методы оценки
1	2	3
ПК 3.1	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Экспертное наблюдение Практическая работа

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.26/27

Код и наименование профессиональных и общих компетенций	Критерии оценки Оцениваемые знания и умения, действия	Методы оценки
1	2	3
ПК 3.2	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Экспертное наблюдение Практическая работа
ПК 3.3	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Экспертное наблюдение Практическая работа
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	– обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; адекватная оценка и самооценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиа-ресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач	
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	- демонстрация ответственности за принятые решения - обоснованность самоанализа и коррекция результатов собственной работы;	Экспертное наблюдение и оценка на лабораторно-практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам Экзамен квалификационный
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик; - обоснованность анализа работы членов команды (подчиненных)	

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

МО-23 02 07-ПМ.03.РП	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ	С.27/27

Код и наименование профессиональных и общих компетенций	Критерии оценки Оцениваемые знания и умения, действия	Методы оценки
1	2	3
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- эффективность выполнения правил ТБ во время учебных занятий, при прохождении учебной и производственной практик; - знание и использование ресурсосберегающих технологий в области телекоммуникаций	
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	эффективность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности согласно формируемым умениям и получаемому практическому опыту;	

5 СВЕДЕНИЯ О СОГЛАСОВАНИИ

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03. «Организация процессов модернизации и модификации автотранспортных средств» представляет собой компонент образовательной программы по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

Рабочая программа рассмотрена на заседании методической комиссии Технического обслуживания и ремонта двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

Протокол № 10 от 20.05.2026 г.

Председатель методической комиссии _____/А.А. Чечеткина/