

Методические рекомендации и задания по прохождению учебной практики УП.03.01. Профессионального Модуля 03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов разработаны на основе рабочей программы учебной практики и Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) от 02.07.2024 г. № 453 по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

РАССМОТРЕНЫ

на заседании ЦМК

технических дисциплин

Протокол от 31.08.2024 г. № 1

Председатель ЦМК

 С.И. Светличный

Организация – разработчик:

Башантинский колледж имени Ф.Г. Попова (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Калмыцкий государственный университет имени Б. Б. Городовикова»

Разработчики:

1. Гофарт В.В., Руководитель СТО, Городовиковского района.
2. Светличный С.И., преподаватель Башантинского колледжа.

1. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цели учебной практики

Учебная практика имеет целью формирование у обучающихся необходимых умений и опыта практической работы по специальности, приобретение первоначального практического опыта.

Учебная практика реализуется в рамках профессионального модуля 03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов для последующего освоения обучающимися общих и профессиональных компетенций.

1.2. Задачи учебной практики

Задачами учебной практики являются:

- закрепление полученных теоретических знаний;
- применение теоретических знаний на практике.

А также приобретение студентами **владения навыками:**

-Определения потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией.

-Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Обеспечение выполнения договорных обязательств.

-Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.

-Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.

-Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.

-Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей

-Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.

-Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.

-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.

-Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях

-Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.

-Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.

-Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей.

-Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.

и соответствующих **умений**:

- выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части
- определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
- Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
- определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации
- выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска
- оценивать практическую значимость результатов поиска
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
- использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности
- использовать различные цифровые средства для решения

профессиональных задач

- Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
- применять современную научную профессиональную терминологию
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи
- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности
- определять источники достоверной правовой информации
- составлять различные правовые документы
- находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать
- оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта
- Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
- организовывать работу коллектива и команды
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
- Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
- 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 объяснять свои действия (текущие и планируемые)
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
- 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.
- Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.
- Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.
- Применять техники ведения деловых переговоров.
- Разрешать конфликтные ситуации.
- Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.
- Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.
- Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.
- Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.
- Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
- Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.
- Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.
- Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.
- Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.
- Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.
- На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.
- Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя.

- Работать с рекламациями потребителей.
- Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации
- Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.
- Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.
- Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.
- Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.
- Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.
- Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.
- Применять стандартное и специализированное программное обеспечение.

1.3. Место учебной практики в структуре

Учебная практика профессионального модуля является обязательным разделом профессиональной образовательной программы (ПОП), обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности СПО 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств. Она представляет собой вид учебной деятельности, обеспечивающий практико-ориентированную подготовку обучающегося.

Учебная практика направлена на приобретение практических умений и формирование у обучающихся общих (ОК 01 – 04, ОК 09) и профессиональных (ПК 3.1 – 3.3) компетенций. В результате прохождения данной учебной практики, полученные компетенции, необходимы для изучения профессионального модуля «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов».

Учебная практика проводится в рамках профессионального модуля и реализуется концентрированно.

Для освоения данной практики обучающийся должен иметь знания и умения по общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла ПОП: «Инженерная графика», «Техническая механика», «Материаловедение», «Электротехника и электроника», «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Метрология, стандартизация и

сертификация» и быть готовым продолжать обучение по профессиональному циклу.

1.4. Формы проведения учебной практики

Учебная практика профессионального модуля 03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов является, по форме проведения, учебной практикой.

Она проводится в непрерывной форме.

1.5. Место и время проведения учебной практики

Учебная практика в объеме 36 часов проводится на базе колледжа в учебно-производственных мастерских, в лабораториях Технического обслуживания автомобилей и Ремонта автомобилей; в учебно-производственном хозяйстве.

Учебная практика проводится после изучения МДК.03.01 и МДК.03.02 в 8 семестре – 1 неделя.

В процессе прохождения практики студенты обязаны соблюдать правила техники безопасности и охраны здоровья на рабочих местах, при работе с автомобилями и другой техникой.

1.6. Учебные задания

№ п/п	Разделы практики, темы (Указываются разделы учебной практики. Например: вводный инструктаж по технике безопасности, обработка и анализ полученной информации, подготовка отчета по практике).	Виды учебной деятельности, на практике включая самостоятельную работу студентов	Ко лич ест во час ов	Формы текущего контроля
1	Выполнение УМР при подготовке к продаже.	выполнение учебно-производственных работ	6	оценка
2	Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС	выполнение учебно-производственных работ	6	оценка
3	Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.	выполнение учебно-производственных работ	6	оценка
4	Круговой осмотр АТС. Выполнение слесарных работ на АТС	выполнение учебно-производственных работ	6	оценка
5	Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	выполнение учебно-производственных работ	6	оценка
6	Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС	выполнение учебно-производственных работ	6	оценка
Итого:			36	Диф.зачет

2. ТЕМАТИКА ЗАНЯТИЙ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКЕ

Практическое занятие 1

Вид практического занятия: приобретение навыков при решении поставленной цели.

Тема и содержание занятия: Выполнение УМР при подготовке к продаже.

Цель занятия: научиться выполнять уборочно-моечные работы автомобилей при подготовке к продаже.

Практические навыки: работа с учебным материалом, интернет-ресурсами, получение знаний по терминологии, приобретение навыков выполнения уборочно-моечные работы автомобилей при подготовке к продаже.

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: приобретение навыков при решении поставленной цели.

Тема и содержание занятия: Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС.

Цель занятия: научиться поиску и сравнению с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС.

Практические навыки: работа с учебным материалом, интернет-ресурсами, получение знаний по терминологии, приобретение способности находить номера агрегатов АТС, умение сравнивать комплектацию автомобиля с документацией производителя.

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: приобретение навыков при решении поставленной цели.

Тема и содержание занятия: Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.

Цель занятия: научиться поиску и сравнению с документацией завода-изготовителя комплектации АТС.

Практические навыки: работа с учебным материалом, интернет-ресурсами, получение знаний по терминологии, умение сравнивать комплектацию автомобиля с документацией завода-изготовителя.

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: приобретение навыков при решении поставленной цели.

Тема и содержание занятия: Круговой осмотр АТС. Выполнение слесарных работ на АТС.

Цель занятия: изучить особенности кругового осмотра АТС, научиться

выполнять слесарные работы на АТС.

Практические навыки: работа с учебным материалом, интернет-ресурсами, получение знаний по терминологии, приобретение навыков по круговому осмотру АТС и выполнению слесарных работ на АТС.

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: приобретение навыков при решении поставленной цели.

Тема и содержание занятия: Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС.

Цель занятия: овладеть навыками в подборе з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС.

Практические навыки: работа с учебным материалом, интернет-ресурсами, получение знаний по терминологии, приобретение навыков в подборе з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС.

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: приобретение навыков при решении поставленной цели.

Тема и содержание занятия: Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС.

Цель занятия: овладеть навыками демонтажа-монтажа дополнительного оборудования на АТС.

Практические навыки: работа с учебным материалом, интернет-ресурсами, получение знаний по терминологии, приобретение навыков демонтажа-монтажа дополнительного оборудования на АТС.

3. ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

3.1. Практическая подготовка – форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

3.2. Практическая подготовка при проведении практики в колледже предусматривает такой вид практики как учебная.

3.3. Учебная практика проводится в лабораториях, либо учебно-производственном хозяйстве Башантинского колледжа.

3.4. Вначале практики преподаватель проводит инструктаж. Затем - знакомит обучающихся с методическими рекомендациями по прохождению учебной практики. По результатам практики обучающимися составляется отчет, который утверждается руководителем практики. Титульный лист отчета (Приложение №1).

3.5 По результатам учебной практики руководителем практики от колледжа заполняется Аттестационный лист по учебной практике; (Приложение №2).

3.6. Аттестация по итогам учебной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, в форме дифференцированного зачета.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Башантинский колледж имени Ф.Г. Попова (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Калмыцкий государственный университет имени Б. Б. Городовикова»

Руководитель практики
от колледжа

подпись _____ И.О.Ф
« ____ » _____ 202__ г.

Отчет
по учебной практике профессионального модуля
ПМ 0.0. _____

Период прохождения практики _____

Место прохождения практики _____

Студента _____
Ф.И.О.

Специальность _____

Группа _____

Итоговая оценка _____

Городовиковск

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

(заполняется руководителем практики от колледжа или, в случае ее прохождения в другой организации/предприятии, от организации)

1. _____,
(Ф.И.О. обучающегося полностью)

обучающегося(йся) на ___ курсе Башантинского колледжа (филиала) КалмГУ по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ. 03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в объеме 36 часов с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

в организации _____
по адресу: _____

Оценка сформированности профессиональных компетенций во время учебной практики:

3 балла – компетенция проявляется в полной мере, всегда; 2 балла – компетенция проявляется в достаточной мере, в большинстве ситуаций; 1 балл – компетенция проявляется слабо; 0 баллов – компетенция не сформирована.

Профессиональные компетенции	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики, подтверждающих наличие усвоенных компетенций в соответствии с ФГОС	Уровень сформированности ПК:3-2-1-0
ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	<ul style="list-style-type: none"> -Определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией. -Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Обеспечение выполнения договорных обязательств. -Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. - Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги. -Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. 	

	-Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.	
ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	-Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. -Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов. -Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. -Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях.	
ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	-Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы. -Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей. -Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов	

Оценка освоения общих компетенций во время учебной практики:

1 балл – компетенция освоена; 0 баллов – компетенция не освоена		
Код	Формируемые общие компетенции (ОК)	Уровень освоения общих компетенций: 1-0
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	

ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	

Критерии дифференцированного зачета

Оценка	Оценка сформированности ПК	Оценка сформированности ОК	Сумма баллов ОК и ПК	Сумма баллов ОК и ПК, %
Всего по ПМ	9	5	14	100%
5	8,1-9	4,5-5	12,6-14	90-100%
4	6,8-8	3,8-4,4	10,5-12,5	75-90%
3	4,5-6,7	2,5-3,7	7-10,4	50-75%
2	Менее<4,5	Менее <2,5	Менее <7	<50%

Оценка 5 баллов «отлично» выставляется, если студент во время прохождения практики подтвердил освоение более 90% записанных компетенций;

Оценка 4 балла «хорошо» выставляется, если студент во время прохождения практики подтвердил освоение от 75% до 90 записанных компетенций;

Оценка 3 балла «удовлетворительно» выставляется, если студент во время прохождения практики подтвердил освоение от 50% до 75 записанных компетенций;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент во время прохождения практики подтвердил освоение менее 50% записанных компетенций;

Итоговая оценка _____

Руководитель практики от БК (филиала) КалмГУ _____
подпись И.О.Ф.

«__» _____ 20__ г.

Руководитель практики от _____
название организации, должность подпись И.О.Ф.

«__» _____ 20__