

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»

СОГЛАСОВАНО

Ведущий специалист отдела  
инспекции Гостехнадзора  
Министерства сельского хозяйства  
Республики Калмыкия

А.А. Якуня

«30» 08 2024 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор

В.У. Эдгеев

«30» 08 2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
ПП.03.01.

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 03

Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому  
обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных  
средств

Квалификация выпускника: специалист по техническому обслуживанию и  
ремонту автотранспортных средств

Городовиковск

Рабочая программа производственной практики ПП.03.01. Профессионального модуля 03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов разработана на основе 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 с учетом ПОП.

РЕКОМЕНДОВАНА

СОГЛАСОВАНО

ЦМК технических дисциплин  
Протокол от 31.08 2024 г. № 1  
Председатель ЦМК  
С.И. Светличный

Зам. директора по УВР  
М.А. Санджеева

**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.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ.....	4
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	10
3. ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ.....	16

# ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

---

## 1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа практической подготовки (производственной практики) является частью профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

### 1.2. Цели производственной практики

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

Производственная 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.

### 1.3. Задачи производственной практики

Задачами производственной практики являются:

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

А также **владеть навыками:**

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

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

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

-Обеспечение выполнения договорных обязательств.

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

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

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

-Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.

-Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.

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

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

-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:**

-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.

#### **1.4. Место производственной практики в структуре**

Производственная 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.

Производственная 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 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».

Производственная практика проводится в рамках профессионального модуля и реализовываться концентрированно.

Для освоения данной практики обучающийся должен иметь знания и умения по общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла ПОП: «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Правовое обеспечение профессиональной деятельности» и быть готовым продолжать обучение по профессиональному циклу.

#### **1.5. Формы проведения производственной практики**

Производственная 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, производственной практикой.

Она проводится непрерывно.

#### **1.6. Место и время проведения производственной практики**

Производственная практика в объеме 144 часа проводится на базе учебно-производственного хозяйства колледжа, СТО и автотранспортных предприятий Ставропольского края, Ростовской области, Городовиковского и Яшалтинского районов РК, с которыми заключаются договора на прохождение обучающимися производственных практик.

Производственная практика проводится после изучения МДК.03.01, МДК.03.02 в 8 семестре – 4 недели.

В процессе прохождения практики студенты обязаны соблюдать правила техники безопасности и охраны здоровья на рабочих местах, при работе с автомобилями и другой техникой. Контроль за прохождением производственной практикой осуществляет руководитель практики от учебного заведения.

### **1.7. Компетенции обучающегося и личностные результаты, формируемые в результате прохождения производственной практики:**

В результате прохождения производственной практики обучающийся должен приобрести общие и профессиональные компетенции:

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.

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.

Освоение рабочей программы производственной практики обеспечивает достижение обучающимися личностных результатов:

Личностные результаты	Рабочая программа воспитания	Конкретизация в учебной практике
ЛР 1	российскую гражданскую идентичность, патриотизм, уважение к своему народу, чувства ответственности перед Родиной, гордости за свой край, свою Родину, прошлое и настоящее многонационального народа России, уважение государственных символов (герб, флаг, гимн);	уважение государственных символов (герб, флаг, гимн);
ЛР 2	гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности;	гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества
ЛР 3	готовность к служению Отечеству, его защите;	
ЛР 4	сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также	осознание своего места в поликультурном мире

	различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире;	
ЛР 5	сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;	готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;
ЛР 6	толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения, способность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам и другим негативным социальным явлениям;	готовность и способность вести диалог с другими людьми
ЛР 7	навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности;	
ЛР 8	нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей;	
ЛР 9	готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности;	готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни;
ЛР 10	эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, общественных отношений;	
ЛР 11	принятие и реализацию ценностей здорового и безопасного образа жизни, потребности в физическом самосовершенствовании, занятиях спортивно-оздоровительной деятельностью, неприятие вредных привычек: курения, употребления алкоголя, наркотиков;	
ЛР 12	бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и психологическому здоровью, как собственному, так и других людей, умение оказывать первую помощь;	
ЛР 13	осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем;	осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов;
ЛР 14	сформированность экологического мышления, понимания влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды; приобретение опыта эколого-направленной деятельности;	
ЛР 15	ответственное отношение к созданию семьи на основе осознанного принятия ценностей семейной жизни.	

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

### 2.1. Структура и содержание производственной практики

#### ПП.03.01. Профессионального модуля 03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

Общая трудоемкость производственной практики составляет 4 недели, 144 часа.

№ п/п	Разделы практики	Виды производственной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1-2	Ознакомительный раздел.	Ознакомление с хозяйством практики. Инструктаж по ОТ и ТБ.	12	оценка
3-5	Производственный	Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем	18	оценка
6-7	Производственный	Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации	12	оценка
8-9	Производственный	Приведение АТС в товарный вид	12	оценка
10-12	Производственный	Установка дополнительного оборудования	18	оценка
13-14	Производственный	Удаление элементов консервации с АТС	12	оценка
15-16	Производственный	Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС	12	оценка
17-18	Производственный	Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт	12	оценка
19-20	Производственный	Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт.	12	оценка
21-22	Производственный	Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.	12	оценка
23-24	Заключительный	Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием.	12	оценка
	Всего		144	Диф. зачет

### 2.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на производственной практике УП.03.01. Профессионального модуля 03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

При выполнении различных видов работ на производственной практике профессионального модуля «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» студентами используются разработанные преподавателем, согласованные с работодателем Задания и методические рекомендации по проведению производственной практики ПП.03.01.

Во время прохождения производственной практики по профессиональному модулю «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» студенты самостоятельно должны освоить следующие темы:

- Законодательство в сфере сервиса АТС.
- Регламент взаимодействия с клиентами.
- Основы коммуникации с клиентами.

### **2.3. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)**

Формой промежуточной аттестации по итогам производственной практики профессионального модуля Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов является дифференцированный зачет.

### **2.4. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики**

#### **Основная литература:**

1. Бачурин А.А., Спириин И.В., Ходош М.С., Самосина М.И. Организация сервисного обслуживания на автомобильном транспорте: учебник для СПО. 4-е изд, испр. - Москва: Академия, 2021. – 288 с.
2. Туревский И.С. Экономика отрасли (автомобильный транспорт): учебник. - М.: Инфра-М, 2019.- (Среднее профессиональное образование).

#### **Дополнительная литература:**

3. Власов В.М. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта: учебное пособие для студентов СПО. – Академия, 2018.
4. Епифанов Л.И. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта/Л.И. Епифанов Е.А. Епифанова. – М.: Инфра-М, 2019.

### **2.5. Материально-техническое обеспечение производственной практики**

Реализация производственной практики профессионального модуля 03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов предполагает наличие автотранспортного предприятия и авторемонтной базы. Для этого студенты направляются в автотранспортные предприятия и на станции технического обслуживания автомобилей любой из существующих форм собственности.

Эти профильные организации должны быть оснащены современным диагностическим оборудованием, подъемниками, стендами для разборки-сборки основных узлов и механизмов автомобиля, а также созданы все

необходимые условия для прохождения производственной практики обучающихся.

Оснащенность рабочих мест на автотранспортных предприятиях для организации производственной практики предусматривает возможность приобретения в полном объеме общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями к подготовке выпускников по специальности, а также возможность приобретения и закрепления первоначального профессионального опыта.

Базы проведения производственной практики должны иметь прогрессивную технологию и совершенную организацию труда, а также располагать достаточным количеством квалифицированного персонала, необходимого для обучения студентов практическим навыкам и современным технологиям в авторемонтном производстве.

## **2.6. Контроль и оценка результатов освоения учебной практики по профессиональному модулю 03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов**

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики профессионального модуля осуществляется в процессе проведения учебной практики и приема отчетов, а также сдачи обучающимися дифференцированного зачета.

<b>Результаты обучения (приобретение практического опыта, умений)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p><b>владеть навыками:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией.</li> <li>-Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Обеспечение выполнения договорных обязательств.</li> <li>-Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</li> <li>-Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств</li> </ul>	<p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <p>Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по ТО и ремонту АТС и их компонентов; Проведения итогового контроля состояния АТС по итогам выполненных работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов;</p> <p>Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации АТС и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя;</p> <p>Осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с АТС и его</p>

и их компонентов, в процессе оказания услуги.

-Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.

-Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.

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

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

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

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

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

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

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

#### **умения:**

-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.

компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей; Использования клиентской базы организации для планирования и организации работы с потребителями; Обеспечение безопасности потребителей в процессе оказания услуги по ТО и ремонту АТС и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ; Проведения приема – выдачи потребителям АТС согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем; Техники ведения деловых переговоров.

Разрешение конфликтных ситуаций; Применение техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда; Обеспечение конфиденциальность полученной информации; Организация взаимодействия потребителя со смежными структурами организации; Пользование технической документацией завода-изготовителя транспортных средств; 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.

– оценка освоения общих и профессиональных компетенций в ходе учебной практики;

– защита результатов

<p>-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>-Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <p>-Применять техники ведения деловых переговоров.</p> <p>-Разрешать конфликтные ситуации.</p> <p>-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.</p> <p>-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</p> <p>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</p> <p>-Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.</p> <p>-Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</p> <p>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</p> <p>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.</p> <p>-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</p> <p>-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.</p> <p>-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-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.</p> <p>-Работать с рекламациями потребителей.</p> <p>-Осуществлять телефонную и очную</p>	<p>выполнения практических заданий</p> <p>– защита отчетов по практике;</p> <p>дифференцированный зачет по учебной практике</p>
--	---

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.

СОГЛАСОВАНО

Ведущий специалист отдела  
инспекции Гостехнадзора  
Министерства сельского хозяйства

Республики Калмыкия

А.А. Якуня

202 4 г.



### 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 следующий вид практики: производственная (по профилю специальности) практика.

3.3. Производственная практика проводится в профильных организациях на основе договоров, заключаемых между колледжем и организациями.

3.4. В начале практики преподаватель проводит инструктаж. В период прохождения практики студентами ведется дневник практики. По результатам практики обучающимися составляется отчет, который утверждается организацией. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

3.5. Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

3.6. Практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности.

3.7. Для прохождения практики преподавателем разрабатываются Методические рекомендации, включающие следующую документацию:

- Аттестационный лист по производственной практике;
- Форма ежедневного ведения дневника;
- Форма отчета по практической подготовке;
- Индивидуальное задание для производственной (по профилю специальности) практики.