

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования «Саратовский государственный технический  
университет имени Гагарина Ю.А.»

Профессионально-педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
Профессионально-педагогического  
колледжа СГТУ имени Гагарина Ю.А.  
Т.И. Кузнецова  
2025 г.



**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И**  
**РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ**  
специальность  
**23.02.07 ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ**  
**АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ**

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании цикловой методической комиссии  
Технических специальностей  
протокол № 9 от «09» апреля 2025 г.  
Председатель ЦМК Е.Э. Воеводина

Саратов 2025

Рабочая программа профессионального модуля разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утверждённого приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 2 июля 2024 г. N 453, ФГОС среднего общего образования (приказ Минобрнауки РФ от 17.05.2012 № 413, с изменениями от 12.02.2025 г.).

Разработчик:

Воеводина Е.Э., преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А., Горбовская О.Н., методист ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>9</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>18</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>23</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств в части освоения основного вида деятельности: *взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.*

## 1.2 Место профессионального модуля в структуре ППССЗ

Профессиональный модуль входит в профессиональный цикл ППССЗ.

## 1.3 Цели и требования к результатам освоения профессионального модуля

Цель модуля: освоение вида деятельности «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов».

### 1.3.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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.

### 1.3.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование результата обучения
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.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК.01	<p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекста</p> <p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части</p> <p>определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы</p> <p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить</p> <p>структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях</p> <p>основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте</p> <p>методы работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	-
ОК.02	<p>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>приемы структурирования информации</p> <p>формат оформления результатов поиска информации</p> <p>современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства</p>	-

	<p>поиска</p> <p>оценивать</p> <p>практическую значимость</p> <p>результатов поиска</p> <p>применять средства</p> <p>информационных</p> <p>технологий для решения</p> <p>профессиональных задач</p> <p>использовать</p> <p>современное программное</p> <p>обеспечение в</p> <p>профессиональной</p> <p>деятельности</p> <p>использовать</p> <p>различные цифровые</p> <p>средства для решения</p> <p>профессиональных задач</p>		
ОК.03	<p>Планировать и</p> <p>реализовывать собственное</p> <p>профессиональное и</p> <p>личностное развитие,</p> <p>предпринимательскую</p> <p>деятельность в</p> <p>профессиональной сфере,</p> <p>использовать знания по</p> <p>правовой и финансовой</p> <p>грамотности в различных</p> <p>жизненных ситуациях</p> <p>определять</p> <p>актуальность нормативно-</p> <p>правовой документации в</p> <p>профессиональной</p> <p>деятельности</p> <p>применять</p> <p>современную научную</p> <p>профессиональную</p> <p>терминологию</p> <p>определять и</p> <p>выстраивать траектории</p> <p>профессионального</p> <p>развития и</p> <p>самообразования</p> <p>выявлять</p> <p>достоинства и недостатки</p> <p>коммерческой идеи</p> <p>определять</p> <p>инвестиционную</p> <p>привлекательность</p> <p>коммерческих идей в</p> <p>рамках профессиональной</p> <p>деятельности, выявлять</p> <p>источники финансирования</p> <p>презентовать идеи</p> <p>открытия собственного</p> <p>дела в профессиональной</p>	<p>содержание актуальной</p> <p>нормативно-правовой</p> <p>документации</p> <p>современная научная и</p> <p>профессиональная</p> <p>терминология</p> <p>возможные траектории</p> <p>профессионального</p> <p>развития и</p> <p>самообразования</p> <p>основы</p> <p>предпринимательской</p> <p>деятельности, правовой и</p> <p>финансовой грамотности</p> <p>правила разработки</p> <p>презентации</p> <p>основные этапы разработки</p> <p>и реализации проекта</p>	-

	<p>деятельности</p> <p>определять источники достоверной правовой информации</p> <p>составлять различные правовые документы</p> <p>находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать</p> <p>оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта</p>		
ОК.04	<p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>организовывать работу коллектива и команды</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива</p> <p>психологические особенности личности</p>	-
ОК.09	<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p> <p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	-

	интересующие профессиональные темы		
ПК 3.1	<p>-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</p> <p>-Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).</p> <p>-Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</p> <p>-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.</p> <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</p>	<p>-Техника продаж товара (услуги).</p> <p>-Основы сервисной деятельности.</p> <p>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</p> <p>-Основы межличностных отношения.</p> <p>-Этику делового общения.</p> <p>-Правила и инструменты эффективной коммуникации.</p> <p>-Методика выявления потребностей человека (потребителя).</p> <p>-Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей.</p> <p>-Перечень сопутствующих товаров и услуг.</p> <p>-Методы планирования.</p> <p>-Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Основы делопроизводства.</p> <p>-Современные информационные технологии.</p> <p>-Инструкция по охране труда.</p> <p>-Гарантийная политика завода-изготовителя</p>	<p>-Определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией.</p> <p>-Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Обеспечение выполнения договорных обязательств.</p> <p>-Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в</p>

	<p>эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Применять техники ведения деловых переговоров.</li> <li>-Разрешать конфликтные ситуации.</li> <li>-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.</li> <li>-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</li> <li>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</li> <li>-Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.</li> <li>-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</li> </ul>		<p>соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.</li> <li>-Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.</li> <li>-Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей</li> </ul>
ПК 3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</li> <li>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</li> <li>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.</li> <li>-Осуществлять письменную</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.</li> <li>-Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.</li> <li>-Классификация потребностей человека.</li> <li>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</li> <li>-Специальные программные продукты, применяемые для работы с</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.</li> </ul>

	<p>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 коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации</p>	<p>базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.</p> <p>-Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов).</p> <p>-Базовые принципы ведения клиентской базы.</p> <p>-Основы этикета и деловой коммуникации.</p> <p>-Базовое устройство автомобиля.</p> <p>-Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.</p> <p>-Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Базовые принципы управления временем</p>	<p>-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</p> <p>-Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях</p>
ПК 3.3	<p>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</p> <p>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении</p>	<p>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</p> <p>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении</p>	<p>-Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии</p>

	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
--	--	--	--

#### 1.4 Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 398 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 322 часа;
- самостоятельной работы обучающегося – 40 часов;
- учебной практики – 36 часов;
- производственной практики – 144 часа;
- экзамен квалификационный -12 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час. (максимальная учебная нагрузка и практик и)	Объем времени, отведенный на освоение МДК									Практика		Экзамен квалификационный
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося					Самостоятельная работа обучающегося		Консультации	Промежуточная аттестация	Учебная (если предусмотрено) часов	Производственная часов	
			Всего часов	в т.ч. лаборатор. занятия (если предусмотрено) часов	в т.ч. практич. занятия (если предусмотрено) часов	в т.ч., курсовая работа (проект) (если предусмотрено) часов	в т.ч. семинар. занятия (если предусмотрено) часов	Всего часов	в т.ч., курсовая работа (проект) (если предусмотрено) часов					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3	МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	<b>108</b>	<b>76</b>	-	30	-	-	20	-	-	12			
	МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	<b>98</b>	<b>66</b>	-	30	-	-	20	-	-	12			
	Учебная практика	<b>36</b>	<b>36</b>									<b>36</b>		
	Производственная практика	<b>144</b>	<b>144</b>										<b>144</b>	
	Экзамен квалификационный	<b>12</b>												<b>12</b>
	<b>Всего:</b>	<b>398</b>	<b>322</b>	-	<b>60</b>	-	-	<b>40</b>	-	-	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>144</b>	<b>12</b>

## 2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект) (если предусмотрены), иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программ
1	2	3	4	5
<b>ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</b>				
<b>МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами</b>		<b>108</b>		
<b>Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1.Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. 2.Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя. 3.Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей. 4.Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС 5.Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС 6.Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС <b>Практическое занятие № 1</b> «Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя» <b>Практическое занятие № 2</b> «Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя» <b>Практическое занятие № 3</b> «Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС» <b>Практическое занятие № 4</b> «Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя» <b>Практическое занятие № 5</b> «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки» <b>Самостоятельная работа обучающихся №1</b> Подготовка доклада по теме: Виды и объём работ, которые входят в предпродажную подготовку	<b>24</b>	1	ОК 1-4,9 ПК 3.1-3.3
<b>Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1.Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового. 2.Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	<b>12</b>	3	
		2	1	
		2		

	<b>Практическое занятие № 6</b> «Подготовка к продаже АТС с пробегом»	2	2
	<b>Практическое занятие № 7</b> «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»		
	<b>Практическое занятие № 8</b> «Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников»	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №2</b> Подготовить презентацию на тему Этапы предпродажной подготовки АТС с пробегом.	4	3
<b>Тема 1.3 Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>32</b>	
	1.Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.	2	1
	2.Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.		
	3.Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.		
	4.Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.		
	5.Мониторинг рынка сервиса.		
	6.Согласование калькуляции услуг и материалов		
	7.Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.		
	8.Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС		
	9.Оснащение поста приемки-выдачи АТС		
	<b>Практическое занятие № 9</b> «Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС»		
	<b>Практическое занятие № 10</b> «Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»		
	<b>Практическое занятие № 11</b> «Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»	2	
	<b>Практическое занятие № 12</b> «Проведение кругового осмотра АТС при приемке»	2	
	<b>Практическое занятие № 13</b> «Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»	2	
	<b>Практическое занятие № 14</b> «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей»	2	
	<b>Практическое занятие № 15</b> «Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля»	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №3</b> Выполнение практических работ	6	3
<b>Тема 1.4. Выдача АТС клиенту</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1.Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.	2	1
	2.Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок		

	их оформления			
	<b>Практическое занятие № 16</b> «Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»	2	2	
	<b>Практическое занятие №17</b> «Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»			
	<b>Практическое занятие № 18</b> «Послесервисный опрос клиента»			
<b>Тема 1.5 Законодательство в сфере сервиса АТС</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>		
	1.Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.	2	1	
	2.Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС			
	<b>Практическое занятие № 19,20,21,22</b> «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	2	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №4</b> Выполнение практических работ	6	3	
<b>Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>		
	1.Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2	1	
	2.Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов	2		
	3.Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	2		
	4.Ведение базы потребителей АТС	2		
	5.Подготовка к визиту клиента	2		
	6.Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.	2		
	<b>Практическое занятие № 23</b> «Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	2	2	
	<b>Практическое занятие № 24</b> «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента»			
	<b>Практическое занятие № 25</b> «Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений»			
	<b>Практическое занятие № 26</b> «Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций»			
	<b>Практическое занятие № 27</b> «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации»			
<b>Промежуточная аттестация: экзамен</b>		<b>12</b>		

<b>МДК. 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств</b>		<b>98</b>		
<b>Тема 2.1. Культура делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>28</b>		
	1.Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)	2	1	ОК 1-4,9 ПК 3.1-3.3
	2.Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта	2		
	3.Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.	2		
	4.Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2		
	5.Техника продажи услуг на базе доверительных отношений	2		
	<b>Практическое занятие № 28</b> «Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»	2	2	
	<b>Практическое занятие № 29</b> «Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС»	2		
	<b>Практическое занятие № 30</b> «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт»	2		
	<b>Практическое занятие № 31</b> «Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта»	2		
	<b>Практическое занятие № 32</b> «Создание этического кодекса фирмы»	2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №1</b> Выполнение практических работ	8	3	
<b>Тема 2.2. Основы коммуникации с потребителями</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>36</b>		
	1.Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2	1	
	2.Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)			
	3.Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта	2		
	4.Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС	2		
	5.Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта			
	6.Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг	2		
	7.Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	2		
	8.Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.	2		
	<b>Практическое занятие № 33</b> «Составление предполагаемой базы потребителей АТС»	2	2	
	<b>Практическое занятие № 34</b> «Создание карточки потребителя»	2		
	<b>Практическое занятие № 35</b> «Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами»	2		

	<b>Практическое занятие № 36</b> «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС»	2	
	<b>Практическое занятие № 37</b> «Составление з/н на основании предварительной калькуляции»	2	
	<b>Практическое занятие № 38</b> «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»	2	
	<b>Практическое занятие № 39</b> «Составление бланка обратной связи от потребителей АТС»	2	
	<b>Практическое занятие № 40</b> «Составления бланка анкеты потребителя»	2	
	<b>Практическое занятие № 41</b> «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №2</b> Выполнение практических работ.	8	
<b>Тема 2.3. Основы коммуникации с поставщиками</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>22</b>	
	1.Каналы распределения товаров	2	1
	2.Идентификационный номер ТС (VIN)	2	
	3.Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.	2	
	4.Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей	2	
	5.Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ	2	
	6.Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг	2	
	7.Договорные отношения с поставщиками	2	
	<b>Практическое занятие № 42</b> «Работа с каталогами запчастей поставщиков»	2	2
	<b>Практическое занятие № 43</b> «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»		
	<b>Практическое занятие № 44</b> «Создание прайса на услуги автосервиса»	2	
	<b>Практическое занятие № 45</b> «Формирование коммерческого предложения»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №3</b> Подготовка доклада по теме	4	3

<b>Промежуточная аттестация: экзамен</b>	<b>12</b>		
<b>Учебная практика УП.03.01</b> <b>Примерные виды работ:</b> 1. Выполнение УМР 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	<b>36</b>		ОК 1-4,9 ПК 3.1-3.3
<b>Производственная практика ПП.03.01</b> <b>Примерные виды работ:</b> 1. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем. 2. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации. 3. Приведение АТС в товарный вид. 4. Установка дополнительного оборудования. 5. Удаление элементов консервации с АТС. 6. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС. 7. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт. 8. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт. 9. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.	<b>144</b>		ОК 1-4,9 ПК 3.1-3.3
<b>Промежуточная аттестация (всего):</b>		<b>36</b>	
Промежуточная аттестация по МДК 03.01, МДК 03.02 - экзамен		24	
Промежуточная аттестация по ПМ.03 - экзамен квалификационный		12	
<b>Всего:</b>		<b>398</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению профессионального модуля

Реализация профессионального модуля требует наличия учебного кабинета междисциплинарных курсов.

##### Учебный кабинет междисциплинарных курсов

Оборудование:

- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска ученическая.

Технические средства обучения:

- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия: плакаты, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по рабочей программе модуля, в том числе, видео- аудио материалы, компьютерные презентации.

Компьютер имеет доступ к электронно-библиотечным системам, выход в глобальную сеть Интернет, оснащен лицензионным программным обеспечением.

Оборудование:

##### 1. «Устройство автомобилей»:

- комплект деталей, узлов, механизмов, моделей, макетов;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия.

##### 2. «Техническое обслуживание и ремонт автомобилей»:

- комплект деталей, узлов, механизмов, моделей, макетов;
- комплект инструментов, приспособлений;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской:

##### 1. Слесарно-станочной:

- Рабочие места по количеству обучающихся;
- станки: настольно-сверлильные, заточные и др.;
- набор слесарных инструментов;
- набор измерительных инструментов;
- приспособления;
- заготовки для выполнения слесарных работ.

##### 2. Токарно-механической:

- Рабочие места по количеству обучающихся;
- станки: токарные, фрезерные, сверлильные, заточные, шлифовальные;
- наборы инструментов;
- приспособления;
- заготовки.

##### 3. Кузнечно-сварочной:

- Рабочие места по количеству обучающихся;

- оборудование термического отделения;
- сварочное оборудование;
- инструмент;
- оснастка;
- приспособления;
- материалы для работ;
- средства индивидуальной защиты.

#### 4. Демонтажно-монтажной:

- Оборудование и оснастка для производства демонтажно-монтажных работ;
- инструменты, приспособления для разборочных и сборочных работ;
- стенды для разборки, сборки и регулировки агрегатов и узлов.

#### Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

##### 1. «Двигателей внутреннего сгорания»

- двигатели;
- стенды;
- комплект плакатов;
- комплект учебно-методической документации.

##### 2. «Электрооборудования автомобилей»

- стенды;
- комплект плакатов;
- комплект учебно-методической документации.

##### 3. «Автомобильных эксплуатационных материалов»

- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- автоматизированные рабочие места студентов;
- методические пособия;
- комплект плакатов;
- лабораторное оборудование.

##### 4. «Технического обслуживания и ремонта автомобилей»

- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- автоматизированные рабочие места студентов;
- методические пособия;
- комплект плакатов;
- лабораторное оборудование.

##### 5. «Технических средств обучения»

- компьютеры;
- принтер;
- сканер;
- проектор;
- плоттер;
- программное обеспечение общего назначения;
- комплект учебно-методической документации.

## **3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации профессионального модуля**

### **3.2.1 Основные учебные издания:**

1. Бачурин А.А., Спиринов И.В., Ходош М.С., Самосина М.И. Организация сервисного обслуживания на автомобильном транспорте: учебник для СПО. 4-е изд, испр. - Москва: Академия, 2023. – 288 с.
2. Виноградов В.М. Технологические процессы ремонта автомобилей: учебное пособие / В.М. Виноградов. – Москва: Академия, 2023. – 432 с.
3. Гладов Г.И. Устройство автомобилей: учебник / Г.И. Гладов, А.М. Петренко. – Москва: Академия, 2022. – 352 с.
4. Пузанков А.Г. Автомобили: Устройство автотранспортных средств / А.Г. Пузанков. – Москва: Академия, 2021. – 560 с.
5. Стуканов В.А. Основы теории автомобильных двигателей/В.А. Стуканов. – Москва: Форум, 2021. – 368 с.
6. Технологические процессы в сервисе: учебное пособие / А.А. Пузряков, А.Ф. Пузряков, А.В. Олейник, М.Е. Ставровский. – Москва: Инфра-М, 2021. – 346 с.
7. Туревский И.С. Электрооборудование автомобилей /И.С. Туревский. – Москва: Форум, 2021. – 368 с.
8. Туревский И.С. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность. – Москва: Форум, 2021. – 191 с.
9. Виноградов В.М. «Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей» - М, Академа, 2023.  
<https://znanium.com/catalog/document?id=421522>
10. Набоких В.А. «Датчики автомобильных систем управления и диагностического оборудования: учебное пособие» – Москва, Форум: ИНФРА-М, 2021 г.  
<https://znanium.com/catalog/product/1248675>
11. Родин А.В. «Электрооборудование и ЭСУД бюджетных легковых автомобилей»: Практическое пособие - М.: СОЛОН-Пр., 2021. - 112 с.  
<https://znanium.com/catalog/document?id=159691>
12. Стуканов В.А., Леонтьев К.Н. Устройство автомобилей: Учебное пособие / - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 496 с.: 70x100 1/16.  
<http://znanium.com/catalog/product/1010660>
13. Стуканов В.А. «Сервисное обслуживание автомобильного транспорта»: учеб. пособие. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 207 с.  
<https://znanium.com/catalog/document?id=415766>
14. Стуканов В.А. «Автомобильные эксплуатационные материалы». Лабораторный практикум : учеб. пособие — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021 г. — 304 с.  
<https://znanium.com/catalog/document?id=362125>
15. Туревский И.С. «Электрооборудование автомобилей»: учебное пособие — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 368 с.  
<https://znanium.com/catalog/document?id=398070>

### 3.2.2 Дополнительные источники

16. Епифанов Л.И. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта / Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. – Москва: Инфра-М, 2022. – 352 с.
17. Кузнецов А.С. «Техническое обслуживание и ремонт автомобиля». Учебник. В двух частях. М.: Академия – 2023.
18. Приходько В.М. Автомобильный справочник – Москва: Машиностроение, 2023.
19. Смирнов Ю.А. Автомобильная электроника и электрооборудование. Диагностика: учебное пособие для СПО / Ю.А. Смирнов, В.А. Детисов. – Санкт-

Петербург: Лань, 2021. 324 с.

20. Шатров М.Г. Двигатели внутреннего сгорания /М.Г. Шатров. – Москва: Высшая школа, 2022. – 400 с.

21. Вербицкий В.В. Автомобильные эксплуатационные материалы / В.В. Вербицкий – Санкт-Петербург: Лань, 2021. – 118 с.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Руководства по ТО и ТР автомобилей: Режим доступа: [www.viamobile.ru](http://www.viamobile.ru)

### **Методические указания для обучающихся по освоению профессионального модуля**

1. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.
2. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.
3. Методические указания по выполнению заданий практики.

### **3.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

При реализации компетентностного подхода программа профессионального модуля предусматривает использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (применение электронных образовательных ресурсов, деловых игр, разбора конкретных ситуаций, психологических тренингов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Реализация практических занятий осуществляется непосредственно в ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована при реализации МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами, МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств, учебной практики, производственной практики, предусмотренных учебным планом следующим образом:

– при реализации МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами, МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств практическая подготовка организуется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью;

– при проведении практики практическая подготовка организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Учебная практика проводится концентрировано на базе ППК СГТУ

имени Гагарина Ю.А.

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Производственная практика проводится концентрировано по завершении освоения МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами, МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств.

Формы проведения консультаций для обучающихся: групповые, индивидуальные, письменные, устные.

Программа профессионального модуля реализуется в 7 семестре 4 курса обучения. Освоению профессионального модуля должно предшествовать изучение учебных дисциплин: ОП.06 Информационные технологии в профессиональной деятельности, профессионального модуля ПМ.01 Диагностика, техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и их компонентов.

#### **3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам, учебной практике, производственной практике:

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля;
- наличие опыта деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- получение дополнительного профессионального образования по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Критерии оценки, формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Код, наименование профессиональных компетенций	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Текущий контроль успеваемости: - опрос устный (фронтальный); - выполнение письменной работы; - выполнение практической работы (индивидуальная и групповая форма работы); - защита рефератов - собеседование по результатам выполненной работы; - наблюдение за процессом выполнения заданий;
ПК 3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	- демонстрация выполнения видов работ практики; - выполнение письменной работы «Отчет по практике».
ПК 3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Межсессионная аттестация – тестирование. Промежуточная аттестация по МДК.03.01, МДК 03.02 в форме экзамена. Промежуточная аттестация по УП.03.01 в форме дифференцированного зачета. Промежуточная аттестация по ПП.03.01 в форме дифференцированного зачета. Промежуточная аттестация по ПМ.03 в форме экзамена квалификационного.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	- Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Текущий контроль успеваемости: - опрос устный (фронтальный); - выполнение письменной работы; - выполнение практической работы (индивидуальная и групповая форма работы); - защита рефератов - собеседование по результатам выполненной работы; - наблюдение за процессом выполнения заданий;

<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>- Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств</p>	
<p>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;</p>	<p>- Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействию с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств</p>	

#### **4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по профессиональному модулю**

##### **Показатели и критерии оценивания компетенций**

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания содержатся в приложении 1.

##### **Контрольные и тестовые задания**

Контрольные задания содержатся в приложении 1.

##### **Методические материалы**

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих формирование компетенций, содержатся в приложении 1.

**Контрольно-оценочные средства**  
**для проведения промежуточной аттестации по профессиональному модулю**  
**ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому**  
**обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов**

**1.1. Форма промежуточной аттестации:**

Экзамен квалификационный (7 семестр).

**1.2. Система оценивания результатов выполнения заданий**

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

- метод экспертной оценки;
- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов;
- метод агрегирования.

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки.

Используется стобалльная шкала оценки для оценивания результатов обучения.

Перевод стобалльной шкалы учета результатов в пятибалльную оценочную шкалу:

Оценка	Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания
Оценка 5 «отлично»	90-100
Оценка 4 «хорошо»	76-89
Оценка 3 «удовлетворительно»	50-75
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 49

### 1.3. Контрольно-оценочные средства

#### 1.3.1 Задание:

1. Тестирование
2. Практическое задание

#### Примерное задание «Тестирование»

##### 1. К комплексным показателям надежности относятся:

- а). безотказность;
  - б). ремонтпригодность;
  - в). коэффициент готовности;
  - г). долговечность;
  - д). коэффициент технического использования;
- сохраняемость;

##### 2. Для каждого из приведенных здесь понятий и терминов подберите соответствующее ему определение.

<b>А- Работоспособным</b>	<b>1</b> Свойство объекта непрерывно сохранять работоспособное состояние в течение некоторого времени или некоторой наработки называется
<b>Б - Предельным</b>	<b>2</b> Состояние объекта, при котором значения всех параметров, характеризующих способность выполнять заданные функции, соответствуют нормативно-технической документации, называется.
<b>В - Безотказностью</b>	<b>3</b> Состояние объекта, при котором его дальнейшее применение по назначению недопустимо или нецелесообразно называется

#### Ответы:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

##### 3. Наиболее предпочтительным методом дефектоскопии при выявлении повреждений в радиаторе, топливном баке является:

- а) гидравлический;
- б) магнитный;
- б) пневматический;
- в) капиллярный;

##### 4. Для грузовых автомобилей предусмотрены следующие виды плановых технических обслуживаний и ремонтов ...

(Внимание! Фразы расположить в порядке возрастания их номеров)

- а). сезонное обслуживание;
- б). ежедневное обслуживание;
- в). ТО-1;
- г). ТО-2;

1	2	3	4

##### 5. Капитальный ремонт (КР) автомобилей, агрегатов и узлов применяется для обеспечения определенного ресурса автомобиля и его составных элементов путем

**восстановления их работоспособности и приближенного к полному (не менее ... % до ремонтного) восстановлению ресурса и обеспечения нормативно определяемых свойств.**

- а) 60.
- б) 70.
- в) 80.
- г) 90.

**6. Что называется неработоспособным состоянием объекта.....**

Состояние объекта, при котором значение хотя бы одного параметра, характеризующего способность выполнять заданные функции, не соответствуют требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской документации.

**7. Что называется работоспособным состоянием объекта?**

- а) Состояние объекта (автомобиля, агрегата), при котором он соответствует всем требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской документации.
- б) Состояние объекта, при котором он не соответствует хотя бы одному из требований нормативно-технической и (или) конструкторской документации.
- в) Состояние объекта, при котором значения всех параметров, характеризующих способность выполнять заданные функции, соответствуют требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской документации.
- г) Состояние объекта, при котором значение хотя бы одного параметра, характеризующего способность выполнять заданные функции, не соответствуют требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской документации.

**8. Что называется неисправным состоянием объекта?**

- а) Состояние объекта (автомобиля, агрегата), при котором он соответствует всем требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской документации.
- б) Состояние объекта, при котором он не соответствует хотя бы одному из требований нормативно-технической и (или) конструкторской документации.
- в) Состояние объекта, при котором значения всех параметров, характеризующих способность выполнять заданные функции, соответствуют требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской документации.
- г) Состояние объекта, при котором значение хотя бы одного параметра, характеризующего способность выполнять заданные функции, не соответствуют требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской документации.

**9. Что называется исправным состоянием объекта?**

- а) Состояние объекта (автомобиля, агрегата), при котором он соответствует всем требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской документации.
- б) Состояние объекта, при котором он не соответствует хотя бы одному из требований нормативно-технической и (или) конструкторской документации.
- в) Состояние объекта, при котором значения всех параметров, характеризующих способность выполнять заданные функции, соответствуют требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской документации.
- г) Состояние объекта, при котором значение хотя бы одного параметра, характеризующего способность выполнять заданные функции, не соответствуют требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской документации.

**10. Для каждого из приведенных здесь понятий и терминов подберите соответствующее ему определение.**

<b>А- Конструктивным</b>	<b>1</b> Отказ, возникающий в результате нарушения установленных правил или условий эксплуатации, называется
<b>Б - Производственным</b>	<b>2</b> Отказ, возникающий в результате несовершенства или нарушения установленных правил и норм конструирования, называется:

<b>В - Эксплуатационным</b>	<b>3</b> Отказ, возникающий в результате несовершенства или нарушения установленного процесса изготовления или ремонта объекта, называется
-----------------------------	--

Ответы:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**11.** Отказ, в результате которого объект достигает предельного состояния, называется ...

**12.** Для каждого из приведенных здесь понятий и терминов подберите соответствующее ему определение.

<b>А- допустимыми</b>	<b>1.</b> Размеры детали, при которых её эксплуатация должна быть прекращена во избежание аварийной поломки машины, называют
<b>Б - предельными</b>	<b>2</b> Размеры деталей, соответствующие рабочим чертежам, называют:
<b>В - номинальными</b>	<b>3.</b> Размеры детали, при которых она может быть поставлена в машину без ремонта и будет удовлетворительно работать в течение межремонтного периода, называют

Ответы:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**13.** Свойство технологического процесса сохранять показатели качества ремонтируемых изделий в заданных пределах в течение некоторого времени называется ...

**14** Укажите, прибор используемый для проверки выхлопных газов дизельных двигателей?

- а Газоанализатор
- б Дымомер
- в Моментоскоп

**15** Укажите, назначение стетоскопа?

- а Измерение компрессии
- б Определение токсичности газов
- в Прослушивание двигателя
- г Определение уровня топлива в карбюраторе

**16** Что определяет прибор ИМД-ЦМ?

- а мощность двигателя
- б производительность двигателя
- в эффективность двигателя
- г мощность аккумуляторной батареи

**17** Каким прибором контролируют вязкость масла?

- а Вискозиметром
- б Манометром
- в Экзимплером
- г Гидрометром

**18** Чем осуществляют диагностирование фильтра тонкой очистки топлива?

- манометром (КИ-4801)
- а вакуумметром (КИ-5315)



**24.** Установите последовательность выполнения операций технологического процесса сборки автомобиля при капитальном ремонте:

- а) комплектация деталей,
- б) окраска агрегатов и сборочных единиц,
- в) обкатка агрегатов и сборочных единиц,
- г) обкатка трактора,
- д) сборка агрегатов и сборочных единиц,
- е) сборка трактора из агрегатов и сборочных единиц,
- ж) окраска трактора,
- з) сдача заказчику или на склад готовой продукции,

Ответ:

1	2	3	4	5	6	7	8

**25.** Часть технологического процесса, выполняемая на одном рабочем месте и охватывающая все последовательные действия рабочего и оборудования по восстановлению (обработке) детали, называется ...

**26** Капитальный ремонт (КР) автомобилей, агрегатов и узлов применяется для обеспечения определенного ресурса автомобиля и его составных элементов путем восстановления их работоспособности и приближенного к полному (не менее ... % до ремонтного) восстановлению ресурса и обеспечения нормативно определяемых свойств.

- а) 60.
- б) 70.
- в) 80.
- г) 90

**27** Метод индивидуальной подгонки предполагает:

- а) дополнительную слесарную обработку одной из деталей;
- б) использование компенсаторов в виде регулировочных прокладок, шайб, винтов и др.;
- в) получение необходимой точности соединения при сборке двух сопрягаемых деталей из любого их количества;
- г) применение специального подбора сопрягаемых деталей: группового, индивидуального, комбинированного

**28** Установите очередность выполнения операций окраски машин:

- а) удаление старой окраски,
- б) обезжиривание,
- в) исправление наружных дефектов,
- г) шпатлевание,
- д) удаление коррозии, нанесение основного покрытия,
- е) грунтование,
- ж) фосфатирование,
- з) шлифование,
- и) сушка,

Ответ:

1	2	3	4	5	6	7	8	9

**29.** Установите очерёдность выполнения операций заделки трещин эпоксидной композицией в чугуновой корпусной детали:

- а) снять фаску вдоль трещин;
- б) зачистить до металлического блеска поверхность детали вдоль трещины;
- в) определить границы трещины;
- г) рассверлить отверстия на концах трещины;

- д) нанести эпоксидную композицию на зачищенную поверхность и трещины; е) дважды обезжирить ацетоном и просушить поверхность трещины;  
 и) отверждение эпоксидной композиции; ж) зачистка подтёков;  
 з) контроль;

Ответ:

1	2	3	4	5	6	7	8	9

**30. К числу факторов, характеризующих уровень качества отремонтированной продукции на предприятии технического сервиса, относят:**

- а). качество технологической документации;  
 б). качество ремонтно-технологического оборудования;  
 в). показатели надежности отремонтированной продукции; г). качество труда лиц, ремонтирующих изделия;  
 д). технико-экономические показатели работы предприятия;

**31. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс:**

- а) общения +  
 б) понимания  
 в) восприятия

**32. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:**

- а) приспособления  
 б) конкуренции +  
 в) компромисса

**33. Прямое деловое общение характеризуется:**

- а) ответными реакциями собеседников  
 б) общением в пределах видимости  
 в) непосредственным речевым контактом +

**34. Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:**

- а) модели поведения +  
 б) заинтересованности в отношениях с другими  
 в) способности к общению

**35. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:**

- а) наиболее сложной проблеме  
 б) вновь возникших вопросах  
 в) том, что связывает партнеров +

**36. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:**

- а) допускает возражения  
 б) уверенно держит бразды правления +  
 в) ищет поддержку среди коллег

**37. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:**

- а) вежливости  
 б) привлекательном имидже  
 в) деловой обязательности +

**38. Цель формального приема в начале переговоров:**

- а) создать атмосферу взаимопонимания +
- б) высказать точку зрения своей стороны
- в) выслушать точку зрения партнеров

**39. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа:**

- а) сознательности
- б) постепенности
- в) терпимости +

**40. Коммуникативная сторона общения:**

- а) взаимопонимание участников общения
- б) обмен информацией между людьми +
- в) организация взаимодействия между людьми

**41. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:**

- а) избегать конфронтации +
- б) избегать личных оскорблений
- в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

**42. Термин «этика» ввел:**

- а) Сократ
- б) Аристотель +
- в) Демокрит

**43. Повторение собеседником вашего вопроса — это вопросы:**

- а) однополюсные +
- б) риторические
- в) зеркальные

**44. Этика — это философская дисциплина, изучающая:**

- а) развитие человеческого общества
- б) внутреннюю природу человека
- в) мораль и нравственность +

**45. Видение себя глазами партнера по общению — это:**

- а) рефлексия +
- б) отчуждение
- в) идентификация

**46. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:**

- а) однополюсные
- б) информационные +
- в) для ориентации

**47. Эмпатия — это постижение эмоционального состояния человека в форме:**

- а) размышлений
- б) взаимодействия
- в) сопереживания +

**48. Деловая этика представляет собой:**

- а) личное поведение человека
- б) совокупность принципов поведения людей +
- в) деловые отношения предпринимателей

**49. Альтернативные вопросы предоставляют не более ... вариантов выбора:**

- а) пяти
- б) двух
- в) трех +

**50. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство — области знаний, которые охватывает понятие:**

- а) «интроверсия»
- б) «риторика» +
- в) «лингвистика»

**51. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:**

- а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности +
- б) хозяйственных сооружений
- в) транспортной инфраструктуры

**52. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:**

- а) афоризмы
- б) вульгаризмы +
- в) эпитеты

**53. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:**

- а) эпитеты
- б) афоризмы
- в) варваризмы +

**54. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:**

- а) эпитеты
- б) жаргонизмы +
- в) афоризмы

**55. Примером письменного койне как языка средневековой науки является:**

- а) английский язык
- б) немецкий язык
- в) латынь +

**56. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:**

- а) простого воспроизводства
- б) «иерархии эффектов» +
- в) реализации

**57. Разрушение коммуникаций Винер назвал:**

- а) энтропией +
- б) антропией
- в) интропией

**58. Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют:**

- а) диалогом
- б) трансакциями
- в) трансактами +

**59. Совокупность норм литературного произношения называют:**

- а) орфографией
- б) синонимом
- в) орфоэпией +

**60. Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью:**

- а) прямой
- б) внутренней +
- в) наружной

**Примерное практическое задание:**

### Ситуация 1

Провести работы связанные с взаимодействием с потребителем в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

**Задачи:**

- Определить потребности потребителя в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией.
- Сопроводить потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Оформить документы, сопровождающие процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Обеспечить выполнение договорных обязательств.
- Провести итоговый контроль состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Провести консультирование потребителя по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.
- Разработать предложения / рекомендация для повышения качества обслуживания потребителей.

### 1.3.2. Критерии оценки

#### Критерии оценки задания «Тестирование»

Таблица - Алгоритм формирования содержания задания «Тестирование»

	Содержание	Кол-во вопросов	Максимальный балл
1	МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	10	10*1
2	МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	10	10*1
	<b>ИТОГО</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

#### Критерии оценки практического задания

№	Критерии оценки практического задания Ситуация 1	Баллы за критерии оценки
1	<b>Определение потребности потребителя в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией</b>	<b>Максимальный балл</b>
	Наличие спец.одежды (костюм, ботинки, очки, перчатки).	1
	Организация рабочего места (на посту)	1
	Пользуется электросхемами, мультиметром, пробником	1
	Одел грязезащитный чехол на руль, сиденье, рукоятку КПП	1
	Закрепил защитный чехол на кузов автомобиля	1
	Обнаружил не включающееся зажигание	1
	Проверил работоспособность АКБ	1
	Применил диагностическое оборудование	1
	Обнаружил отсоединенный провод	1
	Устранил неисправность	1
	Соблюдал технику безопасности	1
	Применил диагностическое оборудование	1
	Обнаружил подставной предохранитель	1
	Устранил неисправный предохранитель	1
	Применил диагностическое оборудование	1
Обнаружил неработающий стартер	1	
Соблюдал технику безопасности	1	

	Применил диагностическое оборудование	1
	Обнаружил отсутствующее реле	1
	Устранил неисправность	1
	Обнаружили неисправный датчик положения коленчатого вала	1
	Устранил неисправность	1
	Соблюдал технику безопасности	1
	Пользовался электросхемами	1
	Устранил неисправность	1
	Пробный пуск двигателя	1
	Соблюдал технику безопасности	1
	Применил диагностическое оборудование	1
	Проверил работоспособность системы	1
	Убрал за собой рабочее место, сложил инструмент	1
<b>2</b>	<b>Сопроводить потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</b>	<b>Максимальный балл за задание – 2 балла</b>
	- верно составлен перечень этапов оказания услуги по техническому обслуживанию автотранспортных средств и их компонентов	1
	- верно составлен перечень этапов оказания услуги по ремонту автотранспортных средств и их компонентов	1
<b>3</b>	<b>Оформить документы, сопровождающие процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</b>	<b>Максимальный балл за задание – 2 балла</b>
	- верно оформлены документы, сопровождающие процесс оказания услуги по техническому обслуживанию автотранспортных средств и их компонентов	1
	- верно оформлены документы, сопровождающие процесс оказания услуги по ремонту автотранспортных средств и их компонентов	1
<b>4</b>	<b>Обеспечить выполнение договорных обязательств</b>	<b>Максимальный балл</b>
	- верно, выполнены все договорные обязательства	1

	- верно описаны требования	1
<b>5</b>	<b>Провести итоговый контроль состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</b>	<b>Максимальный балл</b>
	- верно проведен итоговый контроль состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию автотранспортных средств и их компонентов	1
	- верно проведен итоговый контроль состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по ремонту автотранспортных средств и их компонентов	1
<b>6</b>	<b>Провести консультирование потребителя по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя</b>	<b>Максимальный балл 2 баллов</b>
	Верно, проведена консультация потребителя по вопросам	2

	безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя	
7	<b>Разработать предложения / рекомендация для повышения качества обслуживания потребителей</b>	<b>Максимальный балл</b>
	<b>Разработаны предложения для повышения качества обслуживания потребителей (20)</b>	20
	<b>Разработаны рекомендации для повышения качества обслуживания потребителей (20)</b>	20
<b>ИТОГО:</b>		<b>80</b>

#### 1.4. Материально-техническое обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Аттестация проводится в кабинете междисциплинарного курса.

#### 1.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение для проведения промежуточной аттестации

##### Основные учебные издания:

1. Бачурин А.А., Спиринов 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. Виноградов В.М. Технологические процессы ремонта автомобилей: учебное пособие / В.М. Виноградов. – Москва: Академия, 2021. – 432 с.
3. Гладов Г.И. Устройство автомобилей: учебник / Г.И. Гладов, А.М. Петренко. – Москва: Академия, 2022. – 352 с.
4. Пузанков А.Г. Автомобили: Устройство автотранспортных средств / А.Г. Пузанков. – Москва: Академия, 2021. – 560 с.
5. Стуканов В.А. Основы теории автомобильных двигателей/В.А. Стуканов. – Москва: Форум, 2021. – 368 с.
6. Технологические процессы в сервисе: учебное пособие / А.А. Пузряков, А.Ф. Пузряков, А.В. Олейник, М.Е. Ставровский. – Москва: Инфра-М, 2021. – 346 с.
7. Туревский И.С. Электрооборудование автомобилей /И.С. Туревский. – Москва: Форум, 2021. – 368 с.
8. Туревский И.С. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность. – Москва: Форум, 2021. – 191 с.
9. Виноградов В.М. «Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей» - М, Академия, 2023. <https://znanium.com/catalog/document?id=421522>
10. Набоких В.А. «Датчики автомобильных систем управления и диагностического оборудования: учебное пособие» – Москва, Форум: ИНФРА-М, 2021 г. <https://znanium.com/catalog/product/1248675>
11. Родин А.В. «Электрооборудование и ЭСУД бюджетных легковых автомобилей»: Практическое пособие - М.: СОЛОН-Пр., 2021. - 112 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=159691>
12. Стуканов В.А., Леонтьев К.Н. Устройство автомобилей: Учебное пособие / - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 496 с.: 70x100 1/16. <http://znanium.com/catalog/product/1010660>
13. Стуканов В.А. «Сервисное обслуживание автомобильного транспорта»: учеб. пособие. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 207 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=415766>
14. Стуканов В.А. «Автомобильные эксплуатационные материалы». Лабораторный практикум : учеб. пособие — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021 г. — 304 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=362125>
15. Туревский И.С. «Электрооборудование автомобилей»: учебное пособие — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 368 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=398070>

**3.2.2. Дополнительные источники**

16. Епифанов Л.И. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта / Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. – Москва: Инфра-М, 2022. – 352 с.
17. Кузнецов А.С. «Техническое обслуживание и ремонт автомобиля». Учебник. В двух частях. М.: Академия – 2023.
18. Приходько В.М. Автомобильный справочник – Москва: Машиностроение, 2023.
19. Смирнов Ю.А. Автомобильная электроника и электрооборудование. Диагностика: учебное пособие для СПО / Ю.А. Смирнов, В.А. Детисов. – Санкт-Петербург: Лань, 2021. 324 с.
20. Шатров М.Г. Двигатели внутреннего сгорания /М.Г. Шатров. – Москва: Высшая школа, 2022. – 400 с.
21. Вербицкий В.В. Автомобильные эксплуатационные материалы / В.В. Вербицкий – Санкт-Петербург: Лань, 2021. – 118 с.

**Интернет-ресурсы:**

22. Руководства по ТО и ТР автомобилей: Режим доступа: [www.viamobile.ru](http://www.viamobile.ru)

**Методические указания для обучающихся по освоению профессионального модуля**

1. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.
2. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.
3. Методические указания по выполнению заданий практики.