

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Вологодская государственная молочнохозяйственная академия

имени Н.В. Верещагина»

Инженерный факультет

Кафедра «Энергетические средства и технический сервис»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.03.01

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

программы подготовки специалистов среднего звена среднего

профессионального образования

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Квалификация выпускника: специалист по техническому обслуживанию и ремонту  
автотранспортных средств

Вологда – Молочное

2025

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО с учетом рекомендаций и ПрОПОП СПО по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств».

Разработчики:

канд. экон. наук, доцент

Кузнецова Н.И.

преп.

Каюков Р.С.

Программа одобрена на заседании кафедры энергетических средств и технического сервиса 20 февраля 2025 года, протокол № 6.

Зав. кафедрой: канд. техн. наук, доцент

Бирюков А.Л.

Программа согласована на заседании методической комиссии инженерного факультета 20 февраля 2025 года, протокол № 6.

Председатель методической комиссии: канд. техн. наук, доцент

Берденников Е.А.

## **1 Цели и задачи учебной практики**

*Цель* учебной практики – формирование у студентов профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта по основному виду профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

*Задачи* учебной практики:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний;
- применение теоретических знаний на практике;
- повышение мотивации к профессиональной деятельности.

## **2 Место учебной практики в структуре ООП**

Учебная практика относится к профессиональному циклу обязательной части дисциплин Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

Индекс по учебному плану – УП.03.01.

К числу входных знаний, навыков и компетенций студента, приступающего к прохождению учебной практики, должно относиться следующее:

- знание основных физико-механических процессов и реакций, протекающих в материалах при воздействии различных факторов: температуры, давления, внешних катализаторов;
- умение производить математические вычисления;
- знание основных правил разработки и оформления машиностроительных чертежей.

Освоение учебной практики базируется на знаниях и умениях, полученных студентами при изучении таких дисциплин, как «Инженерная графика», «Техническая механика», «Материаловедение», «Электротехника и электроника», «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Метрология, стандартизация и сертификация», а также практических навыков, полученных при прохождении учебной практики.

Знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной, необходимы для освоения рабочей программы «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и компонентов» и являются базой для прохождения производственной практики.

## **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Процесс прохождения учебной практики направлен на формирование следующих компетенций:

### **а) общие (ОК):**

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. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК-04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК-09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

## **б) профессиональные (ПК):**

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

После прохождения учебной практики студент должен:

### **знать:**

- Технику продаж товара (услуги).
- Основы сервисной деятельности.
- Основы организации процесса обслуживания потребителей.
- Этику делового общения
- Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.
- Маркировку и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей. Перечень сопутствующих товаров и услуг.
- Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Основы делопроизводства.
- Современные информационные технологии.
- Инструкции по охране труда.
- Гарантийную политику завода-изготовителя.
- Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.
- Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
- Основы организации процесса обслуживания потребителей.
- Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Сегментацию рынка и типологию потребителей (клиентов).
- Базовые принципы ведения клиентской базы.
- Основы этикета и деловой коммуникации.
- Базовое устройство автомобиля.
- Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.
- Проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов.
- Осуществление взаимодействия с потребителями в процессе обработки рекламаций.
- Определение возможности 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.

**уметь:**

-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.

-Применять техники ведения деловых переговоров.

-Разрешать конфликтные ситуации.

-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 владеть:

-Навыками проведения технических измерений соответствующим инструментом и приборами.

-Навыками выполнения слесарных работ.

-Навыками осуществления технического контроля выполненных слесарных работ.

-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.

-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.

-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.

-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.

**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.

-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.

-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

-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.

#### 4 Структура и содержание учебной дисциплины

##### 4.1 Структура учебной дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Семестр
		7
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	36	36
в том числе:		
Лекции (Л)		
Практические занятия (ПЗ)	36	36
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	-	
Вид промежуточной аттестации		Зачет
часы		
Общая трудоемкость, часы	36	36

##### 4.2 Содержание разделов учебной дисциплины

Выполнение УМР при подготовке к продаже. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя. Выполнение слесарных работ на АТС. Круговой осмотр АТС. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС.

### 4.3 Раздел учебной дисциплины и виды занятий

№ п.п.	Наименование задания учебной дисциплины	Лекции	Практические занятия	СРС	Всего
1	Выполнение УМР при подготовке к продаже		6		6
2	Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС		6		6
3	Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя		6		6
4	Выполнение слесарных работ на АТС. Круговой осмотр АТС		6		6
5	Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС		6		6
6	Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС		6		6
Итого:			36		36

### 4.4 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

### 5 Образовательные технологии

Объем аудиторных занятий: всего – 36 часа, в том числе практических занятий – 36 часа.  
30 % - занятия в интерактивных формах от объема аудиторных занятий.

Семестр	Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии и тема занятия	Кол-во часов
3	ПЗ	Использование электронных плакатов производства ООО НПП «Учтех-Профи»; приложения Microsoft Office Power Point.	11
Итого:			11

**6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

#### 6.1 Виды самостоятельной работы, порядок их выполнения и контроля

При прохождении учебной практики самостоятельная работа студентов в основном реализуется в форме изучения специальной литературы, включает работу со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами, для:

- подготовки к практическим занятиям.

#### 6.2 Примеры заданий

##### Практическое занятие 1

Тема занятия: Выполнение УМР при подготовке к продаже.

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

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

##### Практическое занятие 2

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

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

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

### **Практическое занятие 3**

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

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

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

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **7.1 Основная литература:**

1. Головин, С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учебное пособие / С.Ф. Головин. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 282 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014919-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1858849> (дата обращения: 15.02.2023). – Режим доступа: по подписке.

2. Виноградов, В. М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей: учебное пособие / В.М. Виноградов. - Москва: КУРС: ИНФРА-М, 2023. - 376 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-906923-31-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1921421> (дата обращения: 15.02.2023). – Режим доступа: по подписке.

#### **Дополнительная литература:**

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, 2020. – 352 с.

### **7.3 Перечень информационных технологий, используемых при проведении научно-исследовательской работы, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

#### **Лицензионное программное обеспечение:**

Microsoft Windows XP / Microsoft Windows 7 Professional , Microsoft Office Professional 2003 / Microsoft Office Professional 2007 / Microsoft Office Professional 2010  
STATISTICA Advanced + QC 10 for Windows

#### **в т.ч. отечественное**

Astra Linux Special Edition РУСБ 10015-01 версии 1.6.

1С: Предприятие 8. Конфигурация, 1С: Бухгалтерия 8 (учебная версия)

Project Expert 7 (Tutorial) for Windows

СПС КонсультантПлюс

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный

#### **Свободно распространяемое лицензионное программное обеспечение:**

OpenOffice

LibreOffice

7-Zip

Adobe Acrobat Reader

Google Chrome

**в т.ч. отечественное**

Яндекс.Браузер

#### **Информационные справочные системы**

– [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru/) – режим доступа:

<http://window.edu.ru/>

– ИПС «КонсультантПлюс» – режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

– Интерфакс - Центр раскрытия корпоративной информации (сервер раскрытия информации) – режим доступа: <https://www.e-disclosure.ru/>

– Информационно-правовой портал ГАРАНТ.RU – режим доступа: <http://www.garant.ru/>

– Автоматизированная справочная система «Сельхозтехника» (web-версия) - режим доступ: <http://gtexam.ru/>

#### **Профессиональные базы данных**

– Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – режим доступа: <http://elibrary.ru>

– Наукометрическая база данных Scopus: база данных рефератов и цитирования – режим доступа: <https://www.scopus.com/customer/profile/display.uri>

– Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики – режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/> (Открытый доступ)

– Российская Академия Наук, открытый доступ к научным журналам – режим доступа: <http://www.ras.ru> (Открытый доступ)

– Официальный сайт Министерства сельского хозяйства Российской Федерации – режим доступа: <http://mcx.ru/> (Открытый доступ)

#### **Электронные библиотечные системы:**

- электронный библиотечный каталог Web ИРБИС – режим доступа:

[https://molochnoe.ru/cgi-bin/irbis64r\\_14/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=F&I21DBNAM=STATIC&I21DBN=STATIC](https://molochnoe.ru/cgi-bin/irbis64r_14/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&I21DBNAM=STATIC&I21DBN=STATIC),

- ЭБС ЛАНЬ – режим доступа: <https://e.lanbook.com/>,

- ЭБС Znanium.com – режим доступа: <https://new.znaniium.com/>,

- ЭБС ЮРАЙТ – режим доступа: <https://urait.ru/>,

- ЭБС POLPRED.COM: <http://www.polpred.com/>,

- электронная библиотека издательского центра «Академия»: <https://www.academia-moscow.ru/elibrary/> (коллекция СПО),

- ЭБС ФГБОУ ВО Вологодская ГМХА – режим доступа: <https://molochnoe.ru/ebs/>.

#### **8 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Кабинет «Организации сервисного обслуживания», оснащенный в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Мастерская «Технического обслуживания автомобилей», оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ПОП-П

#### **9 Обеспечение образования для лиц с ОВЗ**

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, исходя из индивидуальных психофизических особенностей и по личному заявлению обучающегося, в части создания специальных условий.

В специальные условия могут входить: предоставление отдельной аудитории, необходимых технических средств, присутствие ассистента, оказывающего необходимую техническую помощь, выбор формы предоставления инструкции по порядку проведения

текущего контроля и промежуточной аттестации, использование специальных технических средств, предоставление перерыва для приема пищи, лекарств и др.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.