

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Вологодская государственная молочнохозяйственная академия имени Н.В. Верещагина»

Инженерный факультет

Кафедра энергетических средств и технического сервиса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Программа профессионального модуля 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. эк. наук, доцент кафедры ЭС и ТС
преподаватель кафедры ЭС и ТС

Кузнецова Н.И.
Каюков Р.С.

Программа модуля 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. Цель и задачи освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «**Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов**» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции.

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

Задачи профессионального модуля:

- оптимизацию процессов обслуживания клиентов;
- управление информацией и коммуникацией с клиентами;
- внедрение системы качества сервисного обслуживания на предприятии;
- анализ и улучшение процессов обслуживания;
- сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов;
- предварительная запись 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;
- разработка предложений и рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей;
- закрепление и совершенствование теоретических знаний;
- применение теоретических знаний на практике;
- повышение мотивации к профессиональной деятельности;
- закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений;
- применение теоретических знаний на практике.

2. Место профессионального модуля в структуре ОПОП

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 **Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов** является частью образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности **23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств** и учебным планом соответствующей специальности.

К числу входных знаний, навыков и компетенций студента, приступающего к изучению модуля ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» должно относиться следующее: умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами; умение организовывать работу коллектива и команды; осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения поставленных задач; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; владение навыками технического обслуживания автомобильных двигателей согласно технологической документации; владение навыками диагностики, технического обслуживания электрооборудования и электронных систем автомобилей согласно технологической документации; 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 профессионального модуля ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» базируется на знаниях и умениях, полученных студентами при изучении таких дисциплин, как «Информационные технологии в профессиональной деятельности / Адаптивные информационные технологии в профессиональной деятельности», «Правовое обеспечение профессиональной деятельности», «Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей», «Управленческая и техническая документация», «Управление процессом технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов», «Управление деятельностью персонала», «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами», «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 данным профессиональным модулем, необходимы для изучения последующих дисциплин таких как: «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств» и являются базой для прохождения производственной практики и для итоговой аттестации.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения профессионального модуля

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. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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

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 изучения модуля ««Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»» студент должен:

<p>Иметь практический опыт</p>	<p>Определения потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией.</p> <p>Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Обеспечения выполнения договорных обязательств.</p> <p>Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</p> <p>Взаимодействия с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.</p> <p>Сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Осуществления предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.</p> <p>Телефонного информирования потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях</p> <p>Проверки документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.</p> <p>Осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей.</p> <p>Формализации и согласования предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.</p>
<p>Уметь</p>	<p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</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 оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <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 поиска.</p> <p>Оценивать практическую значимость результатов поиска.</p> <p>Применять средства информационных технологий для решения</p>

	<p>профессиональных задач.</p> <p>Использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности.</p> <p>Использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p> <p>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>Определять актуальность нормативно правовой документации в профессиональной деятельности.</p> <p>Применять современную научную профессиональную терминологию.</p> <p>Определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.</p> <p>Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи.</p> <p>Определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования.</p> <p>Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности.</p> <p>Определять источники достоверной правовой информации, 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> <p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде, организовывать работу коллектива и команды.</p> <p>Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</p> <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, 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), писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <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</p>
--	---

компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.

Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом изготовителем.

Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств.

Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.

Применять техники ведения деловых переговоров.

Разрешать конфликтные ситуации.

Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.

Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.

Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.

Пользоваться технической документацией завода изготовителя транспортных средств.

Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.

Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.

Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей клиентов организации.

Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.

Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.

На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.

Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя.

Работать с рекламациями потребителей;

Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации.

Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.

Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.

Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.

Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в

	<p>оформлении гарантийных документов.</p> <p>Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующее технологическому процессу выполняемых работ;</p> <p>Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства;</p> <p>Применять стандартное и специализированное программное обеспечение.</p> <p>Применять техники ведения деловых переговоров.</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации.</p> <p>Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</p> <p>Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.</p> <p>Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Навыками проведения технических измерений соответствующим инструментом и приборами.</p> <p>Навыками выполнения слесарных работ.</p> <p>Навыками осуществления технического контроля выполненных слесарных работ.</p> <p>Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</p> <p>Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</p> <p>Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.</p> <p>Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</p> <p>Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</p>
Знать	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.</p> <p>Порядок оценки результатов решения задач в профессиональной деятельности.</p> <p>Номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;</p> <p>Современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>Современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства.</p> <p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации,</p>

современную научную и профессиональную терминологию.
Возможные траектории профессионального развития и самообразования.
Основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности.
Профессиональную документацию.
Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы, основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности, особенности произношения правильного чтения текстов профессиональной направленности.
Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.
Технику продаж товара (услуги).
Основы сервисной деятельности.
Основы организации процесса обслуживания потребителей, основы межличностных отношения.
Этику делового общения.
Правила и инструменты эффективной коммуникации.
Методику выявления потребностей человека (потребителя).
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.
Методы планирования.
Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
Основы делопроизводства.
Современные информационные технологии.
Инструкция 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.
Классификацию потребностей человека.
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.
Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.
Сегментацию рынка и типология потребителей (клиентов).
Базовые принципы ведения клиентской базы.
Основы этикета и деловой коммуникации.
Базовое устройство автомобиля.
Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.

	<p>Типы, классификацию, маркировку и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Базовые принципы управления временем.</p> <p>Проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Осуществление взаимодействия с потребителями в процессе обработки рекламаций.</p> <p>Определение возможности 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 гарантийных документов.</p> <p>Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p> <p>Применять стандартное и специализированное программное обеспечение.</p>
--	---

4. Структура и содержание профессионального модуля

4.1. Структура профессионального модуля ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Всего часов 513

Из них на освоение МДК 333

на учебную практику - 36

на производственную практику - 144

Самостоятельная работа 136

Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем модуля во взаимодействии с преподавателем по МДК, час.						Самостоятельная работа
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Пит	Курсовая работа (проект)	Практика	
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	183	42	63	-	6	-	-	72
Вид промежуточной аттестации	Экзамен							
МДК.03.02	150	24	48	-	14	-	-	64

Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств.									
Вид промежуточной аттестации	Экзамен								
УП.03.01 Учебная практика	36	-	-	-	-	-	36	-	
Вид промежуточной аттестации	Зачет								
ПП.03.01 Производственная практика	144	-	-	-		-	144	-	
Вид промежуточной аттестации	Зачет								
ПМ.03. 01ЭК Экзамен по модулю									
Всего	513	66	111		20		180	136	

4.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ)	Содержание разделов, тем профессионального модуля
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	
Тема 1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	<ol style="list-style-type: none"> 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.
Тема 2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к продаже АТС с пробегом. Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта. 2. Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников. <p>на технологические процессы и операции.</p>
Тема 3.	1.Порядок оформления АТС на проведение технического

Диагностирование системы пуска	<p>обслуживания и ремонта.</p> <p>2. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.</p> <p>3. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.</p> <p>4. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.</p> <p>5. Мониторинг рынка сервиса.</p> <p>6. Согласование калькуляции услуг и материалов</p> <p>7. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.</p> <p>8. Программные обеспечения при организации</p>
Тема 4. Выдача автотранспортных средств (АТС) клиенту.	Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта. Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту. Опрос клиента после сервиса.
Тема 5. Законодательство в сфере сервиса АТС	<p>1. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.</p> <p>2. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС.</p>
Тема 6. Работа с клиентами автосервиса.	<p>1. Функции предприятий при работе с клиентами.</p> <p>2. Структура отдела при работе с клиентами.</p> <p>3. Методы обслуживания клиентов.</p> <p>4. Организация работы с постоянными клиентами.</p>
Форма промежуточной аттестации – экзамен	
МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	
Тема 1. Культура делового общения.	<p>1. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание).</p> <p>2. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.</p> <p>3. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.</p> <p>4. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.</p> <p>5. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.</p>
Тема 2. Основы коммуникации с потребителями	<p>1. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС.</p> <p>2. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС).</p> <p>3. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта.</p> <p>4. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС.</p> <p>5. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта.</p> <p>6. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг.</p>

	7. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС. 8. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов. рабочих мест, участков, поточных линий, цехов.
Тема 3. Основы коммуникации с поставщиками.	1. Каналы распределения товаров. 2. Идентификационный номер ТС (VIN). 3. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе. 4. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей. 5. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ. 6. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг. 7. Договорные отношения с поставщиками.
Форма промежуточной аттестации - экзамен	
ПП.03.01 Учебная практика	
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.	
Форма промежуточной аттестации – зачет.	
ПП.03.01 Производственная практика	
Ознакомление с хозяйством практики. Инструктаж по ОТ и ТБ. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации. Приведение АТС в товарный вид. Установка дополнительного оборудования. Удаление элементов консервации с АТС. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт.	
Форма промежуточной аттестации - зачет	
Форма промежуточной аттестации – экзамен по модулю	

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

5.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения профессионального модуля

При изучении междисциплинарного курса «**Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами**» методическое обеспечение самостоятельной работы студентов представлено на образовательном портале ФГБОУ ВО Вологодская ГМХА. Самостоятельная работа студента предусматривает:

- освоение теоретического курса по всем разделам дисциплины;
- ответы на теоретические вопросы (вопросы для самоподготовки, контрольные вопросы);
- самостоятельное изучение нормативно-правовых актов в области оказания сервисного обслуживания автотранспортных средств и их компонентов, проверка комплектности автотранспортного средства на соответствие технической документации организации изготовителя, контрольно-диагностических работ в рамках предпродажной подготовки автотранспортного средства, определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников.

К самостоятельной работе студентов также относится:

Написание докладов или рефератов, например, на темы:

1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств, привезенных из КНР.

2. Отличие предпродажной подготовки новых автотранспортных средств от АТС с пробегом.

3. Отличие оригинальных з/ч и материалов от их реплик.

4. Порядок выдачи автотранспортного средства клиенту.

5. Прецеденты использования Законодательства в сфере сервиса АТС.

6. Описать регламент взаимодействия с клиентами.

7. Методы коммуникаций для сотрудников, которые общаются с клиентами.

- подготовка к защите практических работ по контрольным вопросам для самопроверки;

- подготовка к сдаче экзамена методом тестирования с предварительной выдачей вопросов к экзамену.

Самостоятельная работа студентов осуществляется на образовательном портале Вологодской ГМХА. Для методического обеспечения самостоятельной работы используются электронные курсы, разработанные в среде MOODLE.

Электронные курсы включают: методические рекомендации по изучению дисциплины; лекции; тесты; задания и методические указания к практическим работам.

При изучении междисциплинарного курса **«Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств»** самостоятельная работа студента предусматривает:

Самостоятельная работа студента предусматривает:

- освоение теоретического курса по всем разделам дисциплины;

- ответы на теоретические вопросы (вопросы для самоподготовки, контрольные вопросы);

- самостоятельное изучение нормативно-правовых актов в области оказания сервисного обслуживания автотранспортных средств и их компонентов, проверка комплектности автотранспортного средства на соответствие технической документации организации изготовителя, контрольно-диагностических работ в рамках предпродажной подготовки автотранспортного средства, определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников.

К самостоятельной работе студентов также относится:

Написание докладов или рефератов, например, на темы:

1. Описать регламент взаимодействия с клиентами.

2. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.

3. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

4. Порядок выдачи автотранспортного средства клиенту.

5. Прецеденты использования Законодательства в сфере сервиса АТС.

6. Описать регламент взаимодействия с клиентами.

7. Методы коммуникаций для сотрудников, которые общаются с клиентами.

8. Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций.

- подготовка к защите практических работ по контрольным вопросам для самопроверки;

- подготовка к сдаче экзамена методом тестирования с предварительной выдачей вопросов к экзамену.

Самостоятельная работа студентов осуществляется на образовательном портале Вологодской ГМХА. Для методического обеспечения самостоятельной работы используются электронные курсы, разработанные в среде MOODLE.

Электронные курсы включают: методические рекомендации по изучению дисциплины; лекции; тесты; задания и методические указания к практическим работам.

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.

5.2 Контрольные вопросы для самопроверки

МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

1. Назовите законодательную и нормативную базу деятельности сервисных предприятий автомобильного транспорта.
2. Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств.
3. Нормативно-техническая, организационная и технологическая документация для организаций, оказывающих услуги по ТО и ремонту автомобилей.
4. Какие правила общения с клиентами сервисных предприятий автомобильного транспорта.
5. Организационно-техническая документация при оказании услуг по ТО и ремонту автомобилей
6. Постановления и методические рекомендации для организаций, оказывающих услуги по ТО и ремонту автомобилей.
7. Правила предоставления и пользования услугами организаций автотехобслуживания.
8. Перечень работ и услуг по ТО автотранспортных средств, принадлежащих гражданам.
9. Требования к качеству услуг автосервиса, и документы их регламентирующие и обеспечивающие.
10. Порядок приема заказов на ТО и технический ремонт автомобилей.
11. Формы первичных документов при приеме заказа.
- 12.. Прием автомобиля из ремонта. Ответственность исполнителя.
13. Какие сведения должны содержаться в договоре между СТОА и клиентом?
14. Что такое сервисный лист?
15. Документация, оформляемая при приемке автомобиля в ТО или ремонт?
16. Что включает оперативный план техника-оператора?
17. Оформление какой документации выполняется при выдаче автомобилей из ТО и ремонта?
18. Перечень работ и операций, проводимых при ТО и ремонте АТС и их компонентов.
19. Проверка соответствия фактически выполненных работ по заказ-наряду.
20. Какой порядок составления и оформления документации по оказанию сервисного обслуживания?
21. Что понимается под культурой общения?
22. Опишите взаимоотношения заказчика и организации сервиса.
23. Назовите требования к работникам сервисного предприятия, позволяющие культурно обслуживать заказчика.
24. Что относится к общим требованиям, а что к специальным?
25. Для чего может проводиться анкетирование заказчиков во время выдачи автотранспортного средства.

МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

1. Основные принципы налаживания контакта с потребителями.
2. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
3. Соотнесите понятия «общение» и «коммуникация».
4. Что такое общение?
5. Каковы этические принципы делового общения?

6. Как правильно общаться по телефону в деловой ситуации?
7. Какие правила общения с клиентами сервисных предприятий автомобильного транспорта.
8. Общие правила коммуникации с клиентами.
9. Инструменты для выстраивания коммуникации с клиентами.
10. Коммуникации с проблемными и сложными клиентами.
11. Назовите важные факторы в общении через электронную почту с клиентами.
12. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС.
13. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта.
14. Виды поставщиков, выбор поставщика.
15. Виды коммуникации с поставщиками.
16. Как выстроить общение с поставщиками?
17. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей.
18. Что понимается под культурой общения?
19. Опишите взаимоотношения заказчика и организации сервиса.
20. Назовите требования к работникам сервисного предприятия, позволяющие культурно обслуживать заказчика.

5.3 Примерные тестовые задания

Для экзамена по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

1. Все ли сотрудники, которые общаются с клиентами, должны освоить методы коммуникации?
 - а) все;
 - б) только кто-то один;
 - в) этого не требуется.
2. На какие автомобили распространяется «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств»?
 - а) легковые и грузовые, находящиеся в собственности граждан;
 - б) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан;
 - в) легковые, грузовые, автобусы, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности;
 - г) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности.
3. Согласно законодательству РФ, предприятие-изготовитель несет ответственность за:
 - а) разработку стандартов технической документации на выпускаемые автотранспортные средства;
 - б) обеспечение автотранспортных средств техническим обслуживанием и ремонтом в течение всего срока их службы;
 - в) разработку системы технического обслуживания автотранспортных средств, выпускаемых предприятием-изготовителем;
 - г) невыполнение правил эксплуатации собственниками автотранспортных средств
4. Техническое обслуживание автотранспортных средств – это?
 - а) это комплекс работ (операций) по устранению возникших отказов (неисправностей) и восстановлению полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;
 - б) комплекс работ (операций), направленных на предупреждение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;
 - в) комплекс работ (операций) по определению с установленной точностью технического состояния (параметров эксплуатационных характеристик) автотранспортного средства (агрегата, узла, системы).

- г) один из элементов процесса технического обслуживания и ремонта; осуществляется с использованием специального оборудования, без разборки объекта обслуживания.
5. Допускается ли проводить работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, снятых с производства более 10 лет, при отсутствии нормативно технической и технологической документации?
- а) не допускается;
 - б) допускается, только с письменного разрешения завода-изготовителя;
 - в) допускается на договорной основе с оплатой заказа;
 - г) допускается в рамках гарантийного обслуживания.
6. Какие запасные части могут применяться авторемонтным предприятием для ремонта автотранспортного средства?
- а) только запчасти авторемонтного предприятия;
 - б) только запчасти завода-изготовителя;
 - в) *запчасти, отвечающие требованиям нормативно-технической документации.*
7. Разрешается ли изъятие технических паспортов автотранспортных средств у заказчиков, при оформлении заказа?
- а) запрещается;
 - б) разрешается с письменного согласия заказчика;
 - в) разрешается, при наличии расписки от должностного лица предприятия-подрядчика;
 - г) разрешается.
8. Какой документ не входит в перечень нормативно-технической документации?
- а) Отраслевой стандарт «Подготовка предпродажная легковых автомобилей»;
 - б) Государственный стандарт «Охрана природы. Атмосфера. Требования безопасности Нормы и методы измерений, содержания окиси углерода и углеводородов в отработавших газах автомобилей»;
 - в) «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы и мини трактора)».
9. Требованиям каких документов должны соответствовать технологические документы на ремонт?
- а) ЕСТД;
 - б) ЕСКД;
 - в) технического паспорта на автотранспортное средство;
 - г) операционным картам.
10. Документ, содержащий указания по организации ремонта, правила и порядок выполнения капитального (среднего) ремонта, контроля, регулирования, испытаний, консервации, транспортирования и хранения изделия после ремонта, монтажа и испытания изделия на объекте, значение показателей и норм, которым должно удовлетворять изделие после ремонта – это?
- а) руководство по ремонту;
 - б) общее руководство по ремонту;
 - в) технические условия на ремонт;
 - г) общие технические условия на ремонт.
11. Что указывается в Заказ-наряде?
- а) указываются виды заказываемых работ, данные автотранспортного средства, личность заказчика и его контактные данные
 - б) указывается комплектность автотранспортного средства, принятые от заказчика запчасти и материалы
 - в) отметки: «Заказ принял», «Объем, и качество выполненных работ проверил», «Претензий к выполненным работам и стоимости заказа не имею».

г) указываются соответствующие прејскуранту и согласованные с заказчиком виды работ, объемы и стоимость, сроки выполнения заказа, материальные ценности необходимые для выполнения этих работ

12. Какой документ не относится к первичной документации?

- а) заявка;
- б) заказ-наряд;
- в) договор на оказание услуг;
- г) журнал учёта заказов.

13. Единая Система Технологической Документации (ЕСТД) – это?

а) комплекс стандартов и руководящих нормативных документов, устанавливающих взаимосвязанные правила и положения по порядку разработки, комплектации, оформлению и обращению технологической документации, применяемой при изготовлении и ремонте изделий.

б) документы, в которых устанавливаются характеристики безопасности продукции, правила безопасного осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, а также требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке и правилам ее нанесения.

в) комплекс государственных стандартов, устанавливающих взаимосвязанные правила, требования и нормы по разработке, оформлению и обращению конструкторской документации, разрабатываемой и применяемой на всех стадиях жизненного цикла изделия (при проектировании, разработке, изготовлении, контроле, приёмке, эксплуатации, ремонте, утилизации).

14. Контроль качества работ осуществляется:

- а) до приезда на СТОА.
- б) непосредственно на месте обслуживания.
- в) после 1000 км пробега с момента проведения ТО.

15. Как называется комплекс работ по поддержанию работоспособности и исправности машин при их использовании, хранении и транспортировке?

- а) социальное обслуживание;
- б) техническое обслуживание;
- в) физическое обслуживание;
- г) механическое обслуживание.

Для экзамена по МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств.

1. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это...

- а) избегание;
- б) компромисс
- в) соперничество;
- г) приспособление

2. Все ли сотрудники, которые общаются с клиентами, должны освоить методы коммуникации?

- а) все;
- б) только кто-то один;
- в) этого не требуется.

3. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:

- а) по вербальным средствам общения;
- б) по невербальным средствам общения;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы не верны.

4. Этические нормы и принципы профессиональной деятельности работника отражают:

- а) в ритуалах;

- б) в кодексе;
- в) в традициях.
5. Общение – это...
- а) заучивание правил при овладении культурой взаимоотношений;
- б) чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание, понимание;
- в) *сложный процесс установления и развития контактов между людьми.*
6. Какое из приведенных выражений следует употреблять в телефонном разговоре с клиентом?
- а) «я не знаю»;
- б) «Вы должны»;
- в) «подождите секундочку, я скоро вернусь»;
- г) *«хороший вопрос, разрешите, я уточню это для Вас»;*
- д) «это не моя ошибка»
7. Почему нужно уделять особое внимание клиенту, как только он вошёл:
- а) *Чтобы он не чувствовал себя потерянно*
- б) Чтобы он не злился
- в) Чтобы дать понять, что его ждали
8. Что является идеальной темой для обсуждения с клиентом:
- а) Его личная жизнь
- б) Дополнительные услуги, где учится/ работает
- в) *Дополнительные услуги, новинки*
9. Определите, вид вопроса: «Как для Вас удобно было бы оплатить: по банковской карте, наличными, или по реквизитам счета?»:
- а) Закрытый
- б) *Альтернативный*
- в) Контрольный
10. Этап общения с клиентом, который оставляет самое главное впечатление:
- а) При оплате
- б) *Когда только начинается общение с клиентом*
- в) Оба варианта верны
- г) Нет верного ответа
11. Что нельзя делать, когда клиент высказывает возражение:
- а) *Усомниться в обоснованности возражения*
- б) Задавать дополнительные вопросы
- в) Показать, как наше предложение поможет клиенту
12. Когда переходим к оплате, нужно:
- а) «Кидайте деньги на номер на табличке»
- б) Четко назвать сумму, попросить деньги
- в) *Пригласить на место оплаты, четко назвать сумму, объяснить как выполнить перевод*
13. Что нельзя делать, когда клиент высказывает возражение:
- а) Согласиться с тем, что клиент имеет право на такую точку зрения
- б) *Спорить с клиентом*
- в) Спрашивать, что еще мешает клиенту принять решение
14. Выберите из всех предложенных вариантов тот, который может быть оптимальной целью первого телефонного контакта с потенциальным клиентом:
- а) *Получить согласие клиента на потенциальное дальнейшее взаимодействие*
- б) Вызвать интерес у клиента к компании
- в) Продажа
15. Если клиент сомневается в том, что ваш товар или услуга ему подходит, вы:
- а) *Постараетесь убедить его в том, что имеющийся у вас товар или услуга удовлетворит его потребности*

- б) Предложите ему скидку на товар или услугу
 - в) Согласитесь с сомнениями клиента
16. Какая из приведённых ниже стратегий рекомендуется для товаров, которые имеют самый большой удельный вес в обороте?
- а) Изучать альтернативные предложения на рынке и добиваться максимальной скидки
 - б) Боремся за максимальную скидку
 - в) Спрашиваем максимальную скидку
 - г) Все перечисленное выше
17. Коммуникативная сторона общения:
- а) взаимопонимание участников общения
 - б) обмен информацией между людьми
 - в) организация взаимодействия между людьми
18. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:
- а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности
 - б) хозяйственных сооружений
 - в) транспортной инфраструктуры
19. Завоевание клиентов, поддержание и укрепление взаимоотношений с ними:
- а) конверсионный маркетинг
 - б) маркетинг взаимоотношений
 - в) поддерживающий маркетинг
20. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
- а) предоставление информации клиенту
 - б) определенный способ предоставления услуг заказчику+
 - в) оказание услуги клиенту

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

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.ru/catalog/product/1858849> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

2. Зайцева, Т. В. Управление персоналом: учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 315 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/2160249. - ISBN 978-5-16-020123-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2160249> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

3. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.И. Кривокора. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978 5-16-020321-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2169572> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

4. Туровец, О.Г. Организация производства и управление предприятием: учебник / под ред. О. Г. Туровца. — 3-е изд. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 506 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015612-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2084138> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Кибанов, А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 301 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-020210-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2162583> (дата

обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

2. Кошева, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошева, А.А. Канке. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2025. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2183422> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

3. Сыров, В. Д. Организация производства: учебное пособие / В.Д. Сыров. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2025. — 283 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5 369-01824-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2187729> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

4. Шитов, В. Н. Планирование, организация и управление деятельностью персонала структурного подразделения: учебное пособие / В.Н. Шитов. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 484 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/2092351. - ISBN 978-5 16-019166-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2092351> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

6.2. МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

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.ru/catalog/product/1858849> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

2. Зайцева, Т. В. Управление персоналом: учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 315 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/2160249. - ISBN 978-5-16-020123-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2160249> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

3. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.И. Кривокора. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978 5-16-020321-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2169572> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

4. Туровец, О.Г. Организация производства и управление предприятием: учебник / под ред. О. Г. Туровца. — 3-е изд. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 506 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015612-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2084138> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Кибанов, А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 301 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16 020210-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2162583> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

2. Кошева, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошева, А.А. Канке. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2025. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2183422> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

3. Сыров, В. Д. Организация производства: учебное пособие / В.Д. Сыров. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2025. — 283 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5 369-01824-8. - Текст: электронный. - URL:

<https://znanium.ru/catalog/product/2187729> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

4. Шитов, В. Н. Планирование, организация и управление деятельностью персонала структурного подразделения: учебное пособие / В.Н. Шитов. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 484 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/2092351. - ISBN 978-5-16-019166-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2092351> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

6.3. УП.03.01 Учебная практика

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.

6.4. ПП.03.01 Производственная практика

Основная 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.

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, 2019. - 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>

Дополнительная литература:

1. Епифанов Л.И. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта / Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. – Москва: Инфра-М, 2014. – 352 с.
2. Кузнецов А.С. «Техническое обслуживание и ремонт автомобиля». Учебник. В двух частях. М.: Академия – 2018.
3. Приходько В.М. Автомобильный справочник – Москва: Машиностроение, 2013.
4. Смирнов Ю.А. Автомобильная электроника и электрооборудование. Диагностика: учебное пособие для СПО / Ю.А. Смирнов, В.А. Детисов. – Санкт-Петербург: Лань, 2021. 324 с.
5. Шатров М.Г. Двигатели внутреннего сгорания /М.Г. Шатров. – Москва: Высшая школа, 2015. – 400 с.
6. Вербицкий В.В. Автомобильные эксплуатационные материалы / В.В. Вербицкий – Санкт-Петербург: Лань, 2021. – 118 с.

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

Автоматизированная библиотечно-информационная система (ИРБИС) «Библиотека» внедрена в библиотеке Вологодской ГМХА, на сайте библиотеки организован доступ к электронным каталогам.

Вуз обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

Программное обеспечение общего назначения, используемое в обучении

- Операционная система Microsoft Windows
- Офисный пакет Microsoft Office Professional, OpenOffice, LibreOffice
- Табличный редактор Microsoft Office Excel
- Текстовый редактор Microsoft Office Word
- Редактор презентаций Microsoft Office Power Point
- Интернет-браузер Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera
- Почтовая программа Mozilla Thunderbird
- Программы для тестирования SunRav TestOfficePro 4.8,
- Контрольно-тестовая система КТС Net 3
- Средства антивирусной защиты Kaspersky Endpoint Security
- Система управления обучением MOODLE (Образовательный портал) – режим доступа: <https://moodle.molochnoe.ru/>

Профессиональное программное обеспечение, используемое в обучении

- Система автоматизированного проектирования AutoCAD Academic Edition

- Система автоматизированного проектирования SolidWorks
- Система автоматизированного проектирования КОМПАС-3D
- Система моделирования общего назначения GPSS World Student Version
- Система управления базами данных Microsoft Office Access
- Справочная правовая система КонсультантПлюс (локальная версия)
- Справочная правовая система КонсультантПлюс (некоммерческие интернет-версии) – режим доступа: <http://www.consultant.ru/online/>
- Справочная правовая система Гарант (интернет-версия) – режим доступа: <http://www.garant.ru/>
- Виртуальные лаборатории: электротехника, теплотехника, гидравлика
- Курс виртуальных лабораторных работ «Процессы и аппараты пищевых производств» (web-версия) – режим доступа: <http://www.labrab.ru/vgmha/>
- 1С: Предприятие 8 Конфигурация 1С: Бухгалтерия 8 (учебная версия)
- Программный пакет для статистического анализа STATISTICA Advanced + QC 10 for Windows (однопользовательская версия)
- Программа разработки бизнес планов и оценки инвестиционных проектов Project Expert (Tutorial) for Windows
- Автоматизированная информационная система «Меркурий», подсистема Хозяйствующего субъекта (Меркурий.ХС) (демоверсия) – режим доступа: <https://mercury.vetrif.ru/hs>
- Программы архивации 7-ZIP

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

7. Материально-техническое обеспечение профессионального модуля

Учебная аудитория 4205 для проведения занятий лекционного и семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.

Учебная мебель: столы – 35, стулья – 75, доска меловая, кафедра. Основное оборудование: экран для проектора 1 шт., проектор - 1 шт., компьютер в комплекте - 1 шт.

Программное обеспечение:

Microsoft Windows 7 Professional Лицензии 49230531 бессрочно, Microsoft Office Professional 2007 Лицензии 42543554 бессрочно.

Учебная аудитория 4304 для проведения занятий лекционного и семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.

Учебная мебель: столы – 37, стулья – 74, доска меловая, кафедра. Основное оборудование: экран для проектора 1 шт., проектор - 1 шт., компьютер в комплекте - 1 шт.

Программное обеспечение:

Microsoft Windows 7 Professional Лицензии 49230531 бессрочно, Microsoft Office

Professional 2007 Лицензии 42543554 бессрочно.

Учебная аудитория 4308 Кабинет для проведения практических и лабораторных занятий, самостоятельной работы.

Оснащенность:

Учебная мебель: столы – 14, стулья – 30, учебные доски, шкаф для хранения уч. материала. Основное оборудование: экран для проектора 1 шт., проектор - 1 шт., компьютер в комплекте - 1 шт., 3D принтер Picaso Designer X, сборочный чертеж, кинематические схемы, программа "Компас-3D", доски чертежные, чертежные приборы, пластмассовые циркули и треугольники, чертежные столы.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 7 Professional, Лицензии 49230531

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.

8 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.