

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ  
Факультет среднего профессионального образования

Рег. № 70иРАТС.а2-22/4  
«30» августа 2024 г.



ФГОС 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

ПП.03.01 Производственная практика. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

Шифр и наименование дисциплины (модуля)

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Код и наименование направления подготовки, специальности

Направленность (профиль)

Курс: 3(4)

Семестр: 6(8)

Факультет: СПО

очная

очная, заочная, очно-заочная

**Объем практики**

Вид занятий	Объем занятий [часов./недель]		Семестр
	очная	заочная	
Общая трудоемкость по учебному плану/недель	180/5	-	6(8)
Форма контроля	ДЗ	-	6(8)

Новосибирск 2024

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств утвержденного приказом Министерством просвещения Российской Федерации от 02.07.2024г. N 453.

**Программу разработал(и):**

Преподаватель факультета СПО

(должность)

  
подпись

А.А. Водичев

ФИО

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(должность)

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

ФИО

# 1 Планируемые результаты обучения по производственной практике, соотнесенные с результатами освоения образовательной программы

Производственная практика ПП.03.01 Производственная практика. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с требованиями ФГОС СПО и с учетом ПООП (при наличии) направлен на освоение следующего вида деятельности: Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и формирование следующих профессиональных компетенций (ПК<sup>1</sup>):

Таблица 1. Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

Код и наименование компетенции	Запланированные результаты обучения
ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	<b>навыки:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией.</li> <li>-Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Обеспечение выполнения договорных обязательств.</li> <li>-Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</li> <li>-Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств 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. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт .	<b>навыки:</b> <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> <li>-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</li> <li>-Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях</li> </ul>
ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	<b>навыки:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.</li> </ul>

<sup>1</sup> ПК – профессиональные компетенции.



	-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

## 2 Место производственной практики в структуре образовательной программы

Производственная практика ПП.03.01 Производственная практика. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов относится к обязательной части профессионального цикла профессионального модуля ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

## 3 Содержание производственной практики

Распределение часов по темам представляется в таблице 2.1 по каждой форме обучения (очная, заочная):

*ПП.03.01 Производственная практика. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов*

Таблица 2.1 - Очная форма

№ п/п	Виды работ	Количество часов Всего	Формируемые компетенции
1	2	6	7
1	Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем	20	ПК 3.1 – ПК 3.3
2	Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации	20	
3	Приведение АТС в товарный вид	20	
4	Установка дополнительного оборудования	20	
5	Удаление элементов консервации с АТС	20	
6	Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС	20	
7	Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт	20	
8	Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт.	20	
9	Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.	20	
	Итого	180	

### **3.1 Содержание видов работ**

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.

### **4 Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики**

#### **4.1 Список основной литературы<sup>2</sup>**

1 Виноградов В.М. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей. Механизмы и приспособления: учебное пособие /В.М. Виноградов, И.В. Бухтеева, А.А. Черепяхин. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2019. – 272 с. – (Среднее профессиональное образование). – ) – Текст электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/982135>

2 Туревский И.С. Техническое обслуживание автомобилей: учебное пособие в 2-х книгах. Кн.1. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей /И.С. Туревский. – М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2023. – 432 с. – (Среднее профессиональное образование). – Текст электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1971871>

3 Стуканов В.А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: учебное пособие /В.А. Стуканов. – М: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2024. – 207 с. ). – Текст электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/2149621>

4 Виноградов В.М. Организация производства технического обслуживания и ремонта автомобилей: учебное пособие /В.М. Виноградов, И.В. Бухтеева, В.Н. Редин. – 5-е изд., стер. – М.: Академия, 2019. – 272 с. – (Среднее профессиональное образование)

#### **4.2 Список дополнительной литературы<sup>3</sup>**

1 Круглик В.М. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта: учебное пособие /В.Н. Круглик, Н.Г. Сычев. – М.: ИНФРА-М, 2023. – 260 с. – Текст электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1971820>

2 Савич Е.Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей: учебное пособие /Е.Л.Савич, М.М. Болбас, А.С. Сапй; под ред. Е.Л. Савича. – Минск: Новое знание; М.: ИНФРА-М, 2023. – 160 с. – Текст электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1440473>

3 Туревский И.С. Техническое обслуживание автомобилей. Кн.2. Организация хранения, технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта: учебное пособие /И.С. Туревский. – М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2024.

<sup>2</sup> Не более 3 источников;

<sup>3</sup> Не более 5 источников, нормативные акты включаются на усмотрение преподавателя.



– 256 с. – (Среднее профессиональное образование). – Текст электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/214961>

#### 4.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Таблица 3 - Перечень информационных ресурсов

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Официальный сайт Минпросвещения России	<a href="https://edu.gov.ru/">https://edu.gov.ru/</a>
2.	ЭБС издательства «ИНФРА-М»	<a href="https://znanium.com">znanium.com</a>
3.	ЭБС издательства «Лань»	<a href="https://e.lanbook.com">e.lanbook.com</a>

#### 4.4 Методические указания для обучающихся по производственной практике

ПП.03.01 Производственная практика. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов: метод. указания для составления отчета/дневника / Новосиб. гос. аграр. ун-т; ф-т СПО; сост.: А.А. Водичев.– Новосибирск, 2024. – 36 с.

#### 4.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по производственной практике, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения и информационных справочных систем, наглядных пособий

Таблица 4 - Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

№ п/п	Наименование	Тип лицензии или правообладатель
1.	MS Windows 2007	Microsoft
2.	MS Office 2007 prof (Word, Excel, Access, PowerPoint)	Microsoft
3.	Броузер Mozilla FireFox	Mozilla Public License
4.	Почтовый клиент Thunderbird	Mozilla Public License
5.	Файловый менеджер FreeCommander	Бесплатная

Таблица 5 - Перечень плакатов (по темам), карт, стендов, макетов, презентаций, фильмов и т.д.

№ п/п	Тип	Наименование	Примечание
1.			
2.			
3.			

#### 5 Описание материально-технической базы

Таблица 6 - Перечень используемых помещений:

№ аудитории	Тип аудитории	Перечень оборудования

## **6 Порядок аттестации студентов по производственной практике**

Для аттестации студентов по производственной практике используется традиционная система контроля и оценки успеваемости обучающихся в форме дифференцированного зачета и заполнения аттестационного листа.

При использовании традиционной системы контроля, в фонде оценочных средств представлены критерии оценок по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

## 7 Согласование рабочей программы

Соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «03» 06 2024 № 5

Рабочая программа обсуждена и утверждена  
на заседании ЦМК преподавателей технологических дисциплин и модулей  
протокол от «10» октября 2024 № 2

Председатель ЦМК

(должность)

  
ПОДПИСЬ

Ю.С. Помыткина

ФИО

Зам. председателя учебно-  
методического совета (комиссии)

(должность)

  
ПОДПИСЬ

Сопнина О.Л.

ФИО

Рабочая программа обсуждена и соответствует учебному плану,  
утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол  
от «   »     20    №    

Изменений не требуется/изменения внесены в раздел(-ы):  
нужное подчеркнуть

Председатель учебно-методического  
совета (комиссии)

(должность)

ПОДПИСЬ

ФИО

Рабочая программа обсуждена и соответствует учебному плану,  
утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол  
от «   »     20    №    

Изменений не требуется/изменения внесены в раздел(-ы):  
нужное подчеркнуть

Председатель учебно-методического  
совета (комиссии)

(должность)

ПОДПИСЬ

ФИО