

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Иркутской области
«Иркутский техникум транспорта и строительства»

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ

**УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ
АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ**

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Квалификация: специалист по техническому обслуживанию
и ремонту автотранспортных средств

Форма обучения: очная

Нормативный срок обучения: 3 года 10 месяцев
на базе основного общего образования

Иркутск, 2026 г.

Контрольно-оценочные средства профессионального модуля разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом СПО по специальности **23.02.07. Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств**, с учетом рабочей программы модуля, рабочей программы воспитания ГБПОУ ИО ИТТриС. Является частью ОПОП образовательного учреждения.

Организация – разработчик: ГБПОУ ИО «Иркутский техникум транспорта и строительства»

Разработчик: преподаватель А.А. Зарахович, М.В. Хамитова

Рассмотрена и одобрена на заседании
ДЦК
Протокол № 10 от 29.05. 2026г.

1. ПАСПОРТ КОС ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Область применения программы

КОСЧ профессионального модуля является частью образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности **23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей**, входящей в состав укрупненной группы 23.00.00 Техника и технологии наземного транспорта.

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:

- осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.
- осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

Практическая реализация цели и задач воспитания осуществляется в рамках следующих направлений воспитательной работы техникума. Каждое из них представлено в соответствующем модуле.

- Модуль 1. Гражданско-патриотическое
- Модуль 2 Профессионально-ориентирующее (развитие карьеры)
- Модуль 3 Экологическое
- Модуль 4 Спортивное и здоровьесберегающее
- Модуль 5 Студенческое самоуправление
- Модуль 6 Культурно-творческое
- Модуль 7 Бизнес-ориентирующее (молодежное предпринимательство)

ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.01.01.Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	Дифзачет	Тестирование Оценка результатов выполнения лабораторных и практических работ
МДК.01.02 Коммуникация с потребителями и поставщиками по	Дифференцированный Зачет	Тестирование Оценка результатов выполнения лабораторных и

вопросам сервиса автотранспортных средств		практических работ
УП.01 Учебная практика	зачет	Оценка выполнения работ на учебной практике
ПП.01 Производственная практика	зачет	Оценка выполнения работ на производственной практике
ПМ 01	Экзамен квалификационный	

Итогом квалификационного экзамена является однозначное решение: «**вид профессиональной деятельности освоен/не освоен**».

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК.01	<p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекста</p> <p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части</p> <p>определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы</p> <p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить</p> <p>структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях</p> <p>основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте</p> <p>методы работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	-

	оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)		
ОК.02	<p>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>приемы структурирования информации</p> <p>формат оформления результатов поиска информации</p> <p>современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства</p>	-
ОК.03	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации</p> <p>современная научная и профессиональная</p>	-

<p>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</p> <p>составлять различные правовые документы</p> <p>находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать</p>	<p>терминология</p> <p>возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности</p> <p>правила разработки презентации</p> <p>основные этапы разработки и реализации проекта</p>	
---	--	--

	оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта		
ОК.04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива психологические особенности личности	-
ОК.09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках 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 строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	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 правила чтения текстов профессиональной направленности	-
ПК 3.1	-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех	-Техника продаж товара (услуги). -Основы сервисной	-Определение потребностей потребителей в

<p>этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</p> <p>-Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).</p> <p>-Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</p> <p>-Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.</p> <p>-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>-Уточнять у</p>	<p>деятельности.</p> <p>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</p> <p>-Основы межличностных отношения.</p> <p>-Этику делового общения.</p> <p>-Правила и инструменты эффективной коммуникации.</p> <p>-Методика выявления потребностей человека (потребителя).</p> <p>-Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей.</p> <p>-Перечень сопутствующих товаров и услуг.</p> <p>-Методы планирования.</p> <p>-Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Основы делопроизводства.</p> <p>-Современные информационные</p>	<p>продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией.</p> <p>-Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Обеспечение выполнения договорных обязательств.</p> <p>-Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</p> <p>-Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому</p>
---	---	---

	<p>потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <p>-Применять техники ведения деловых переговоров.</p> <p>-Разрешать конфликтные ситуации.</p> <p>-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.</p> <p>-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</p> <p>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</p> <p>-Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.</p> <p>-Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p>	<p>технологии.</p> <p>-Инструкция по охране труда.</p> <p>-Гарантийная политика завода-изготовителя</p>	<p>обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.</p> <p>-Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.</p> <p>-Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей</p>
ПК 3.2	-Использовать специальное	-Законодательство Российской Федерации в	-Сбор, обработка и актуализация

<p>программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</p> <p>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</p> <p>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.</p> <p>-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</p> <p>-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.</p> <p>-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать</p>	<p>области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.</p> <p>-Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.</p> <p>-Классификация потребностей человека.</p> <p>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</p> <p>-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.</p> <p>-Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.</p> <p>-Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов).</p> <p>-Базовые принципы ведения клиентской базы.</p> <p>-Основы этикета и деловой коммуникации.</p> <p>-Базовое устройство автомобиля.</p> <p>-Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.</p> <p>-Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при</p>	<p>информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.</p> <p>-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</p> <p>-Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях</p>
--	---	---

	<p>оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Работать с рекламациями потребителей. -Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации 	<p>эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Базовые принципы управления временем 	
ПК 3.3	<ul style="list-style-type: none"> -Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. -Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций. -Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов. -Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных 	<ul style="list-style-type: none"> -Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. -Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций. -Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов. -Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных 	<ul style="list-style-type: none"> -Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы. -Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей. -Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей

	<p>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>	<p>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>	<p>автотранспортных средств и их компонентов</p>
--	---	---	--

3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

Назначение

КОМ предназначен для оценки результатов освоения **МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами**

Форма промежуточной аттестации дифзачет.

Вопросы к зачету:

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
7. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.
8. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом
9. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.
10. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.
11. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.
12. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.
13. Мониторинг рынка сервиса.
14. Согласование калькуляции услуг и материалов
15. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.
16. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС
17. Оснащение поста приемки-выдачи АТС
18. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.
19. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления
20. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.
21. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС
22. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС
23. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов
24. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС
25. Ведение базы потребителей АТС

26.Подготовка к визиту клиента

27.Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.

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

Назначение

КОМ предназначен для оценки результатов освоения **МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств**

Форма промежуточной аттестации дифзачет

Вопросы к зачету:

- 1.Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)
- 2.Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта
- 3.Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.
- 4.Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
- 5.Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.
- 6.Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС
- 7.Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)
- 8.Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта
- 9.Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС
- 10.Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта
- 11.Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг
- 12.Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС
- 13.Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.
- 14.Каналы распределения товаров
- 15.Идентификационный номер ТС (VIN)
- 16.Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.
- 17.Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей
- 18.Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ
- 19.Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг

Подписи членов экзаменационной комиссии: _____

8. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ

ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ

Назначение: КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля **ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ**

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Основные задачи автосервиса и фирменного обслуживания автомобилей.

Терминология, применяемая в автосервисе

2. Заключение сделки с поставщиками и завершение контакта. Анализ переговоров с поставщиками.

Практическая часть:

3. Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их

компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода-изготовителя.
2. Автосервис в кризисный период.

Практическая часть:

3. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС. Регулировочные работы согласно регламента завода-изготовителя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.
2. Подготовка к переговорам с поставщиками.

Практическая часть:

3. Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.
2. Процесс переговоров с поставщиками и его этапы.

Практическая часть:

3. Подготовка к продаже АТС с пробегом. Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС. 2. Стимулирование труда. Мотивация.

Практическая часть:

3. Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя.

2. Исполнение заказов. Планирование загрузки персонала.

Практическая часть:

3. Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС. Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.

2. Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования.

Практическая часть:

3. Проведение кругового осмотра АТС при приемке. Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом.
2. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг.

Практическая часть:

3. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.
2. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.

Практическая часть:

3. Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Виды приемок, их отличительные черты.
2. Организационные методы. Masterfit.

Практическая часть:

3. Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода-изготовителя.

2. Методы маркетинга.

Практическая часть:

3. Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Факторы, формирующие спрос и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей.

2. Система регулярных опросов. Ведение базы данных потребителей.

Практическая часть:

3. Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.

2. Способы оценки удовлетворенности потребителя. Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.

Практическая часть:

3. Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

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

2. Проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов.

Практическая часть:

3. Составление бланка обратной связи от потребителей АТС.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Первичный документооборот на СТО.

2. Осуществление контроля операций, проводимых с автотранспортными средствами в рамках обработки рекламаций от потребителей.

Практическая часть:

3. Составления бланка анкеты потребителя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Сертификация соответствия качества оказываемых услуг по ТО и ремонту автомобилей на СТО. Требования к услугам автосервиса.
2. Прием и обработка рекламаций от потребителей в процессе выполнения работ.
Практическая часть:
3. Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Применяемые на автомобильном транспорте схемы сертификации.
2. Информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях.

Практическая часть:

3. Формирование коммерческого предложения.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Принципы системы управления качеством продукции и услуг в автосервисе.
2. Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.

Практическая часть:

3. Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Требования межгосударственных стандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг.
2. Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями организации-изготовителя.

Практическая часть:

3. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Требования, предъявляемые к персоналу СТО.
2. Консультационно-информационное взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Практическая часть:

3. Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 21

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС.
2. Каналы распределения товаров.

Практическая часть:

3. Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 22

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов.
2. Прием у потребителей автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.

Практическая часть:

3. Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 23

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС.
2. Выдача потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.

Практическая часть:

3. Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 24

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.
2. Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.

Практическая часть:

3. Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 25

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций.
2. Способы защиты прав потребителей. Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Закон «О защите прав потребителей».

Практическая часть:

3. Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 26

для промежуточной аттестации по ПМ.03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Специальность 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,

IV курс, VIII семестр

Инструкция:

Внимательно прочитайте вопросы билета. Время на подготовку к ответу: 0,5 часа

Теоретическая часть:

1. Конкурентоспособность услуги сервисной организации.
2. Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту».

Практическая часть:

3. Послесервисный опрос клиента.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоённости компетенций)	Формы контроля и методы оценки ¹
ПК 3.1	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, защита курсовых и дипломных проектов (работ), экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 3.2	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
ПК 3.3	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	
ОК 01	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
ОК 02	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
ОК 3	Демонстрация ответственности за принятые	

	решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	
ОК 04	Взаимодействию с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
ОК 09	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	

Основные печатные и/или электронные издания

1. Бачурин А.А., Спирин 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.

Дополнительные источники

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.