

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 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

Рабочая программа производственной практики по ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов разработана на основе ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от «02» июля 2024 г. №453.

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами основной образовательной программы по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

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

Разработчик: Белых В.А. преподаватель, мастер п/о.

Рассмотрено на заседании ДЦК  
Протокол №10 от 29.05.2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	12

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью основной образовательной программы (далее - ООП) по 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств базовой подготовки в части освоения основного вида деятельности (далее – ВД) – Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и соответствующих общих (далее – ОК) и профессиональных компетенций (далее – ПК). Рабочая программа производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке. Рабочая программа составляется для очной и заочной с применением дистанционных образовательных технологий форм обучения.

### 1.2. Цели и задачи производственной практики

Цель производственной практики – приобретение обучающимися практического опыта, формирование компетенций в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения (профессионального модуля – ПМ) должен:

#### **иметь практический опыт:**

- определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией;
- сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- обеспечение выполнения договорных обязательств;
- проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя;
- взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги;
- контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания;
- разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей;
- сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов;
- осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов;
- консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-

изготовителя;

- телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях;
- 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 автотранспортных средств и их компонентов.

Вариативная часть:

С целью реализации требований профессионального стандарта Специалист по техническому обслуживанию и ремонту мехатронных систем и их компонентов в автомобилестроении, номер уровня квалификации 3 код А/01.3, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02 апреля 2024 г. № 170н. и квалификационных запросов предприятий/организаций регионального рынка труда, обучающийся в должен:

**иметь практический опыт:**

- проверка соответствия автотранспортного средства технической и сопроводительной документации;
- проверка комплектности и работоспособности автотранспортного средства в соответствии с требованиями, установленными организацией- изготовителем;
- подготовка автотранспортного средства в соответствии с требованиями, установленными организацией-изготовителем;

### **1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики**

Всего – 144 (4 недели).

Промежуточная аттестация проводится за счет времени, отведенного на производственную практику.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения обучающимися рабочей программы производственной практики является приобретенный практический опыт, сформированные ПК в рамках освоения вида деятельности Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с указанным видом деятельности:

Код	Наименование результата освоения практики
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

Результатом освоения профессионального модуля является овладение трудовыми функциями профессионального стандарта Специалист по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

В процессе освоения ПМ обучающиеся овладевают ОК:

Код	Наименование результата освоения практики
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

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Задания на практику

Код и наименование ПК	Задания на практику
ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем</li><li>2. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации</li><li>3. Приведение АТС в товарный вид</li><li>4. Установка дополнительного оборудования</li><li>5. Удаление элементов консервации с АТС</li><li>6. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт</li></ol>
ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.</li><li>2. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт.</li></ol>
ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС</li></ol>

#### 3.2 Содержание производственной практики

Наименование разделов, тем	Содержание работ производственной практики	Объем часов
Раздел 1 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных		144

<b>средств и их компонентов</b>			
<b>Тема 1.1</b> Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	1. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем	14.4	
	2. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации.	14.4	
<b>Тема 1.2</b> Предпродажная подготовка АТС с пробегом	1. Приведение АТС в товарный вид.	21.6	
	2. Установка дополнительного оборудования	21.6	
	3. Удаление элементов консервации с АТС	21.6	
<b>Тема 1.3</b> Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	1. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт.	21.6	
<b>Тема 1.6</b> Работа с клиентами автосервиса	1.Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.	<b>7.2</b>	
	2. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт.	<b>7.2</b>	
	3. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС	<b>7.2</b>	
		<b>зачет</b>	<b>7.2</b>
		<b>Всего</b>	<b>144</b>

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Организация практики**

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между ГБПОУ ИО «ИТТриС» и профильными организациями.

Сроки проведения практики устанавливаются образовательной организацией в соответствии с ООП.

Производственная практика ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов проводится под непосредственным руководством и контролем руководителей производственной практики от организаций и ГБПОУ ИО «ИТТриС».

ГБПОУ ИО «ИТТриС» осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Направление на практику оформляется распорядительным актом директора или иного уполномоченного им лица ГБПОУ ИО «ИТТриС» с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников, но не более 36 академических часов в неделю.

На период производственной практики обучающиеся приказом по предприятию/учреждению/организации могут зачисляться на вакантные места, если работа соответствует требованиям программы производственной практики, и включаться в списочный состав предприятия/учреждения/организации, но не учитываться в их среднесписочной численности.

С момента зачисления обучающихся на рабочие места на них распространяются требования стандартов, инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятии, учреждении, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой.

### **4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению производственной практики**

Производственная практика реализуется в организациях и на предприятиях, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области.

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренных программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест на предприятии:

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест на предприятии:

– рабочие посты, оснащенные технологическим оборудованием для проведения всего перечня работ по ТО и ТР автомобилей;

– рабочее место по оформлению первичной документации на ТО и ремонт

автомобилей;

– рабочее место по расчету производственной программы и технико-экономических показателей производственного участка.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест на базе ОО- партнере (при реализации сетевой образовательной программы):

– рабочие посты, оснащенные технологическим оборудованием для проведения всего перечня работ по ТО и ТР автомобилей;

– рабочее место по оформлению первичной документации на ТО и ремонт автомобилей;

– рабочее место по расчету производственной программы и технико-экономических показателей производственного участка.

### **4.3. Информационное обеспечение обучения**

#### **Основные источники**

##### **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.

2. Стуканов В.А. «Сервисное обслуживание автомобильного транспорта»: учеб. пособие. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 207 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=415766>

##### **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.

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

### **4.4. Требования к организации аттестации и оценке результатов производственной практики**

В период прохождения производственной практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По итогам практики руководителями практики от организации и от образовательной организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, характеристика

организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики.

Аттестация производственной практики проводится в форме зачета в последний день производственной практики на базах практической подготовки и/или в учебно-производственной мастерской.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты обучения (ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Экспертное наблюдение при выполнении решения ситуационных задач
ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Экспертное наблюдение при выполнении решения ситуационных задач
ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Экспертное наблюдение при выполнении решения ситуационных задач
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Экспертное наблюдение при выполнении решения ситуационных задач
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Экспертное наблюдение при выполнении решения ситуационных задач

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	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Экспертное наблюдение при выполнении решении ситуационных задач
ОК 04. Эффективно	Взаимодействии с руководством в	Экспертное наблюдение

взаимодействовать и работать в коллективе и команде	соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	при выполнении решении ситуационных задач
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Экспертное наблюдение при выполнении решении ситуационных задач

