

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Алейник Станислав Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 31.08.2026 15:18:35

Уникальный программный идентификатор:

5258223550ea9fbeb23726a1609b644b33d8986ab6255891f288f917a1351fae

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Я. ГОРИНА»**

Агробиотехнологический колледж

Утверждаю

Директор

агробиотехнологического колледжа



Г.В. Бражник

202 6 года

**ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**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

Майский, 2026

Программа производственной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 02 июля 2024 г. № 453 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации от 07.08.2024 г., регистрационный № 79036), приказа Министерства просвещения Российской Федерации «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» от 24 августа 2022 г. № 762, приказа Министерства науки и высшего образования РФ и Министерства просвещения РФ от 5 августа 2020 г. N 885/390 "О практической подготовке обучающихся" (с изменениями и дополнениями).

Организация - разработчик: ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ

Разработчик(и): Цыпкина И.В., агробиотехнологического колледжа

Рассмотрена и одобрена методической комиссией агробиотехнологического колледжа

«20» апреля 2026 г. протокол № 8

Председатель методической комиссии

 В.В.Бодина

Согласована:

Руководитель службы технического обслуживания
и ремонта механического оборудования
ООО «Русагро-Инвест»

МП



М.С. Маняхин

« 14 » 04 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
1.1. Цель и место производственной практики в структуре образовательной программы: ...	4
1.2. Планируемые результаты освоения производственной практики	5
1.3. Обоснование часов производственной практики в рамках вариативной части ОП.....	7
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	9
2.1. Трудоемкость освоения производственной практики	9
2.2. Структура производственной практики.....	9
2.3. Содержание производственной практики.....	12
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	14
3.1. Материально-техническое обеспечение производственной практики	14
3.2. Учебно-методическое обеспечение	14
3.3. Общие требования к организации производственной практики	15
3.4 Кадровое обеспечение процесса производственной практики.....	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цель и место производственной практики в структуре образовательной программы:

Рабочая программа производственной практики (ПП) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

(код и наименование специальности)

и реализуется в профессиональном цикле в рамках профессионального модуля в соответствии с учебным планом:

<u>ПП.03 Производственная практика (по профилю специальности)</u> код и наименование ПП	<u>ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</u> код и наименование ПМ	<u>МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами</u> код и наименование МДК <u>МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств</u> код и наименование МДК
--	---	--

Производственная практика направлена на развитие общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование результата обучения
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
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Цель производственной практики: приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля данной образовательной программы по виду деятельности: «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов».

1.2. Планируемые результаты освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики по виду деятельности, предусмотренном ФГОС СПО, обучающийся должен получить практический опыт (сформировать умения):

Наименование вида деятельности	Практический опыт / умения
ВД Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	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. Умения: Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. -Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации). -Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. -Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ. -Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем. -Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонт) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей. -Применять техники ведения деловых переговоров. -Разрешать конфликтные ситуации. -Применять техники по закрытию сделки и расширению заказа. -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 оформлении гарантийных документов. -Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ. -Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. -Применять стандартное и специализированное программное обеспечение
--	---

1.3. Обоснование часов производственной практики в рамках вариативной части ОП

Код ПП	Код ПК/дополнительные (ПК)	Практический опыт	Наименование темы практики	Объем часов ПП	Обоснование увеличения объема практики
ПП.03	ПК 3.1-3.3	Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому	1. Приемка автотранспортных средств в	72	Практика позволяет отработать типичные и нетипичные сценарии, научиться

		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	ТО и ремонт 2. Выдача АТС клиенту 3. Работа с клиентами автосервиса. 4. Основы коммуникации с потребителями 5. Основы коммуникации с поставщиками		адаптироваться к разным типам клиентов, отрабатывать коммуникативные стратегии в конфликтных ситуациях.
--	--	---	--	--	--

		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.			
Объем производственной практики в рамках вариативной части ОП - 72 ак.ч.					

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Трудоемкость освоения производственной практики

Код ПП	Объем, ак.ч.	Форма проведения производственной практики (концентрированно/ рассредоточено)	Курс / семестр
ПП. 03	108	концентрированно	4/7
	144	концентрированно	4/8
Всего ПП	252	X	X

2.2. Структура производственной практики

Код ПК	Наименование разделов профессионального модуля	Виды работ	Наименование тем производственной практики	Объем часов
ПП 03. ПМ 03.	Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов			X

ПК 3.1 - ПК 3.3	Раздел 1. МДК.03.01. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	1. Ознакомление с работой предприятия и технической службы. 2. Изучение инструкций по технике безопасности на рабочем месте и в производственном подразделении. 3. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем 4. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации 5. Приведение АТС в товарный вид 6. Установка дополнительного оборудования 7. Удаление элементов консервации с АТС 8. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС 9. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт (Внешний осмотр автомобиля по чек-листу: фиксация видимых дефектов, фотофиксация, сверка VIN, пробега, комплектности (ключи, коврики, запасное колесо и т. д.).) 10. Выявление потребностей клиента: уточнение жалоб, истории проблемы, условий эксплуатации, ожиданий по срокам и бюджету. 11. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт. 12. Совместное формирование перечня работ 13. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом. 14. Приём и обработка входящих обращений 15. Согласование даты и времени визита, подбор поста/мастера, резервирование времени в графике.	1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС) и АТС с пробегом	21
			1.2. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	21
			1.3. Выдача АТС клиенту	21
			1.4. Законодательство в сфере сервиса АТС	21
			1.5. Работа с клиентами автосервиса	24

		16. Предварительный расчёт стоимости работ и запчастей		
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 1				108
ПК 1.1 - ПК 1.4	Раздел 2. МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	1. Ознакомление с работой предприятия и технической службы. 2. Изучение инструкций по технике безопасности на рабочем месте и в производственном подразделении. 3. Информирование клиента об условиях обслуживания: сроки, гарантии, правила нахождения на территории СТО, порядок оплаты, возможные дополнительные работы 4. Оформление предварительной заявки в CRM/учётной системе, создание карточки клиента, фиксация пожеланий и особых условий 5. Работа с возражениями и конфликтами: отработка типичных ситуаций (рост стоимости, увеличение сроков, несогласие с диагностикой) по скриптам и правилам СТО. 6. Использование CRM и телефонии: фиксация всех коммуникаций, статусов, решений, чтобы исключить потерю информации при смене ответственных. 7. Проверка выполненных работ совместно с клиентом: демонстрация результата, проверка устранения заявленных проблем, краткий инструктаж по эксплуатации после ремонта. 8. Оформление закрывающих документов: акт выполненных работ, счёт на оплату, гарантийные талоны, рекомендации по дальнейшему обслуживанию.	2.1. Культура делового общения.	48
			2.2. Основы коммуникации с потребителями	48
			2.3. Основы коммуникации с поставщиками	48

		9. Сбор обратной связи: устный опрос, заполнение анкеты удовлетворённости, фиксация замечаний и предложений. 10. Постсервисный контакт: напоминание о следующем ТО, информирование об акциях и спецпредложениях, ведение истории обращений клиента. 11. Приём претензий и рекламаций от клиентов, регистрация в системе, определение обоснованности требований. 12. Взаимодействие с поставщиками и производителями по гарантийным случаям: подготовка документов, фото/видео, актов, согласование возврата или замены запчастей. 13. Участие в комиссионном осмотре автомобиля при спорных ситуациях, подготовка мотивированного ответа клиенту. 14. Анализ причин рекламаций и формирование предложений по улучшению качества сервиса		
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ 2				144

2.3. Содержание производственной практики

Наименование разделов профессионального модуля и тем производственной практики	Содержание работ	Объем, ак.ч.
ПП 03. ПМ 03. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов		252
Раздел 1. МДК.03.01. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		108
Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС) и АТС с пробегом	Содержание	21
	Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя	

	Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС Подготовка к продаже АТС с пробегом Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников	
Тема 1.2. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Содержание	21
	Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля	
Тема 1.3. Выдача АТС клиенту	Содержание	21
	Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту Послесервисный опрос клиента	
Тема 1.4. Законодательство в сфере сервиса АТС	Содержание	21
	Рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС	
Тема 1.5. Работа с клиентами автосервиса	Содержание	24
	Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации	
Раздел 2. МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		144
Тема 2.1. Культура делового общения.	Содержание	48
	Применение правил делового этикета при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт Создание этического кодекса предприятия	
Тема 2.2. Основы коммуникации с потребителями	Содержание	48
	Составление предполагаемой базы потребителей АТС	

	Создание карточки потребителя Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту Составление бланка обратной связи от потребителей АТ Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации	
Тема 2.3. Основы коммуникации с поставщиками	Содержание	48
	Проверка действия основных положений закона «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг на предприятии Работа с каталогами запчастей поставщиков Проведение сравнительного анализа прайсов поставщиков запасных частей, оборудования Создание прайса на услуги автосервиса Формирование коммерческого предложения	
Промежуточная аттестация в форме зачета		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся (далее – Профильные организации).

База прохождения производственной практики укомплектована оборудованием, техническими средствами обучения в объеме, позволяющем выполнять определенные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью обучающихся. База практики обеспечивает безопасные условия труда для обучающихся.

При определении мест производственной практики (по профилю специальности) для лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации, относительно рекомендованных условий и видов труда.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. 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. 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, Академа, 2023. <https://znanium.com/catalog/document?id=421522>

3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)

1. Будрина Е.В. Экономика отрасли. Автотранспорт: учебник и практикум для среднего профессионального образования - М.: Юрайт, 2022-268 с.

2. Бычков В.П. Экономика и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг: учебник – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024 – 394 с.

3.3. Общие требования к организации производственной практики

Производственная практика проводится в профильных организациях на основе договоров, заключаемых между Белгородским ГАУ и профильными организациями.

В период прохождения производственной практики обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики.

Сроки проведения производственной практики устанавливаются в календарном учебном графике по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

Производственная практика реализуется в форме практической подготовки и проводится непрерывно.

3.4. Кадровое обеспечение процесса производственной практики

Организацию и руководство производственной практикой осуществляют руководители практики от университета и от профильной организации.

3.5. Особенности прохождения практики инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. Выбор мест прохождения практик для данных обучающихся производится с учетом требований их доступности и рекомендаций медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программе реабилитации инвалида относительно рекомендованных условий и видов труда.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Индекс ПП	Код ПК, ОК	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПП 03	ПК 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Планирует процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Использует клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. Формирует положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации). Проводит потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. Обеспечивает 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. Проводит прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.	Наличие положительного аттестационного листа по практике руководителя практики - работника предприятия, закрепленного в качестве руководителя об уровне освоения общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики. Наличие положительной производственной характеристики (отзыва) на обучающегося руководителя практики - работника предприятия, закрепленного в качестве руководителя; Полнота и своевременность представления дневника прохождения производственной практики и отчета по производственной практике в соответствии с заданием на практику
	ПК 3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам	Ведет диалог с потребителем с целью уточнения информации, характеризующей техническое	

	эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	состояние автотранспортных средств. Проводит опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей. Применяет техники ведения деловых переговоров. Способен разрешать конфликтные ситуации. Применяет техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда. Обеспечивает конфиденциальность полученной информации. Организовывает взаимодействие потребителя со смежными структурами организации. Пользуется технической документацией завода-изготовителя транспортных средств. Осуществляет 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	
	ПК 3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	Выявляет потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и умеет презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя. Работает с рекламациями потребителей. Осуществляет телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации Проводит визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. Осуществляет взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.	

		Определяет возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.	
	ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Проводит структурированный опрос потребителей автотранспортных средств для выявления и уточнения особенностей эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. Систематизирует информацию о технических и потребительских особенностях дополнительного оборудования Проводит анализ способов решения задачи и их последствий	
	ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Пользуется персональным компьютером и специализированным программным обеспечением. Анализирует результаты опроса потребителей автотранспортных средств и формулирует перечень возможных причин возникновения неисправностей мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов	
	ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Планирует распределение собственного рабочего времени Анализирует финансовую устойчивость предприятия Способен определить конкурентную среду предприятия автотранспорта Планирует собственную жизненную траекторию в предпринимательской деятельности с учетом свободных ниш бизнеса в регионе	
	ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	-Проводит деловые совещания/собрания и деловые переговоры. -Аргументировано высказывает своё мнение по вопросам организации работ по	

		техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	
	ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Пользуется руководствами по эксплуатации, диагностике, обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Пользуется справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Пользуется справочными материалами и технической документацией по эксплуатации, диагностике, обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	

5. ОТЧЕТНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Форма промежуточной аттестации по производственной практике - зачет.

Дневник и отчет должны быть написаны:

- от 1-го лица в повествовательной форме;
- текст должен располагаться на одной стороне листа бумаги формата А4, иметь книжную ориентацию для основного текста, и альбомную, если это необходимо для размещения схем, рисунков, таблиц и т.п.;
- оформляется на компьютере шрифтом Times New Roman;
- размер шрифта – 14;
- межстрочный интервал – 1,5;
- поля документа: верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5 см;
- отступ первой строки – 1,25 см;
- способ выравнивания – по ширине для основного текста (для заголовков, списков и других элементов текста можно выбирать другие способы выравнивания, например, заголовки можно размещать по центру);
- для выделения заголовков, ключевых понятий допускается использование других способов начертания (курсив, полужирное);
- кавычки в тексте оформляются единообразно (либо « », либо " ");
- расположение номера страниц – снизу по центру;
- номер страницы на первом листе (титulyном) не ставится;
- в отчетной документации по производственной практике осуществляется сквозная нумерация страниц.

Расположение материалов в отчетной документации:

Титульный лист (приложение 1)

1. Производственная характеристика (отзыв) руководителя практики - работника предприятия, закрепленного в качестве руководителя (приложение 2)
2. Аттестационный лист (приложение 3)
3. Дневник прохождения производственной практики (приложение 4)
4. Отчет о прохождении производственной практики (приложение 5)
5. Приложения.

Титульный лист должен содержать следующие основные сведения: наименование вуза, название отчета, ф.и.о. студента, место прохождения практики, руководителей практики.

Студент обязан записывать выполняемую им работу в дневник производственной практики в тот же день, а в случае отсутствия условий для ведения записей – не позже вторых-третьих суток.

Отчет о прохождении производственной практики составляется на основе дневника практики и должен иметь следующую структуру (приложение 5):

- Введение
- Основной текст отчета
- Выводы

- **Список использованных источников**

Подписанная отчетная документация по производственной практике сдается студентом руководителю практики от университета не позднее даты, утвержденной календарным учебным графиком.

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕ-
ЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Я. ГОРИНА»**

**ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

(ФИО обучающегося полностью)

Специальность _____
(код и наименование)

(код и наименование профессионального модуля)

Обучающегося(-йся) агробиотехнологического колледжа
_____ курса _____ группы форма обучения очная/заочная

Место практики _____

(название организации, адрес)

Срок практики с «__» _____ 202__ г. по «__» _____ 202__ г.

Руководители практики:
от профильной организации

(должность) _____ (подпись) _____ (ФИО)

МП
от университета _____ (подпись) _____ (ФИО)
(должность)

Оценка по практике _____

Майский, 202__

(ФИО обучающегося полностью)
проходившего производственную практику

(наименование организации)

- время, в течение которого обучающийся проходил практику;
- отношение обучающегося к практике;
- в каком объеме выполнена программа практики;
- каков уровень теоретических знаний обучающегося;
- поведение обучающегося во время практики;
- об отношениях обучающегося с сотрудниками и посетителями организации;
- замечания и пожелания в адрес обучающегося;
- общий вывод руководителя практики от принимающей организации о выполнении обучающимся программы практики.

Дата составления характеристики « » 20 г.

_____/_____/_____
(Должность) (подпись) (ФИО руководителя практики)
МП

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Я. ГОРИНА»**

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

(ФИО практиканта)

(наименование профильной организации)

Период прохождения практики с «__» _____ 202__ г.
по «__» _____ 202__ г.

Код комп.	Общие компетенции	Оценка от 1 до 5
ОК 1.		
ОК 2.		
...		
Средний балл		
Код комп.	Профессиональные компетенции	Оценка от 1 до 5
ПК 1.1.		
ПК 1.2.		
...		
Средний балл		

Руководитель практики от профильной организации

МП (подпись) (ФИО)

ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Дата	Описание выполненной работы	Подпись руководителя практики от профильной организации

(Продолжение таблицы может быть перенесено на следующую страницу)

Содержание объемов выполненных работ подтверждаю:

Руководитель практики от профильной организации:

_____/_____/

М.П. (подпись) (Ф.И.О.)

Содержание

Введение	
Основная часть	
Выводы	
Список использованных источников	
Приложения	

ВВЕДЕНИЕ

Производственная практика по *код и наименование профессионального модуля* проходила на базе _____ в период с «__» _____ 202__ г. по «__» _____ 202__ г.

Цели и задачи производственной практики:

Практика имеет целью комплексное освоение обучающимися вида профессиональной деятельности (ВПД): *наименование вида профессиональной деятельности*, общих и профессиональных компетенций, в том числе приобретение опыта *практической работы* в:

- *перечисляются виды практической работы*

-

Профессиональные компетенции

ПК 1.1. *наименование компетенции*

ПК ...

и общие компетенции:

ОК 1. *наименование компетенции*

ОК ...

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Инструктаж по технике безопасности

текст

ПК 1.1. наименование компетенции

текст

ПК 1.2. наименование компетенции

текст

ПК ... наименование компетенции

текст

ВЫВОДЫ

За время прохождения производственной практики по *наименование профессионального модуля* мною были освоены следующие *профессиональные компетенции*:

ПК 1.1. *наименование компетенции*

ПК ... *наименование компетенции*

а также общие компетенций:

ОК 1. *наименование компетенции*

ОК ... *наименование компетенции*

Приобретён опыт практической работы в:

- *перечисляются виды практических работ*

- ...

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Списки литературы оформляются в алфавитном порядке в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100–2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» (утв. приказом № 1050-ст Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандартом) от 03 декабря 2018 года).

« _____ » 20 ____ г. _____ / _____
(Подпись) (Ф.И.О. студента)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Рисунок/ фото/ таблица/ инструкции и т.д.