

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Пархомов Евгений Александрович
Должность: Врио ректора
Дата подписания: 22.09.2025 09:04:31
Уникальный программный ключ:
a33b858de26e7678799aaa886d45c8de01e1069d

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

АГРОБИОТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Утверждаю

Директор агробиотехнологического
колледжа



Бражник Г.В.

2026 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**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

п. Майский 2026 г.

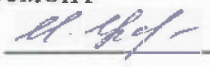
Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской 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.

Организация - разработчик: ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ

Разработчик(и): Цыпкина И.В., преподаватель агробιοтехнологического колледжа

Рассмотрена и одобрена методической комиссией агробιοтехнологического колледжа
«20» апреля 2026 г. протокол № 8

Председатель методической комиссии  В.В. Бодина

Руководитель образовательной программы специальности
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств  И.В. Цыпкина

Согласована:

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

МП



М.С. Маняхин

« 14 » 04 20 26 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	19
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	23

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Организация процессов модернизации и модификации автотранспортных средств»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций и личностных результатов
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 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.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся 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
Уметь	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 заказ-наряда. -Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. -Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации. -Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств. -Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов -Использовать специальное 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
Знать	-Техника продаж товара (услуги). -Основы сервисной деятельности. -Основы организации процесса обслуживания потребителей. -Основы межличностных отношения. -Этику делового общения. -Правила и инструменты эффективной коммуникации. -Методика выявления потребностей человека (потребителя). -Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей. -Перечень сопутствующих товаров и услуг. -Методы планирования. -Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Основы делопроизводства. -Современные информационные технологии. -Инструкция по охране труда. -Гарантийная политика завода-изготовителя -Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных. -Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. -Классификация потребностей человека. -Основы организации процесса обслуживания потребителей. -Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Каналы и источники поиска и привлечения потребителей. -Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов). -Базовые принципы ведения клиентской базы. -Основы этикета и деловой коммуникации. -Базовое устройство автомобиля. -Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.

	-Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. Базовые принципы управления временем -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
--	--

1.2 Количество часов, отводимое на освоение программы профессионального модуля:

всего – **510** часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **238** часа;
- самостоятельной работы обучающегося – **20** часов;
- производственная практика – **72** часа;
- промежуточная аттестация – **30** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		Промежуточная аттестация
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная,	Производственная (по профилю специальности),	
			Всего	в т.ч. лабораторные и практические занятия/практическая подготовка	в т.ч., курсовая работа (проект)	Всего	в т.ч., курсовая работа (проект)			
				часов	часов		часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПМ 03 Организация процессов модернизации и модификации автотранспортных средств										
ПК 3.1-ПК 3.3, ОК 1-ОК 4, ОК 9	МДК 03.01. Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	122	100	32		10				
ПК 3.1-ПК 3.3, ОК 1-ОК 4, ОК 9	МДК 03.02. Раздел 2. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	124	108	36		10				
	ПП.03 Производственная практика (по профилю специальности)	252							252	
	ПМ.03.ЭК	12								12
	Всего	510	208	68		20			252	12

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		122
Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Содержание	12
	1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя	2
	2. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя	2
	3. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей	2
	4. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2
	5. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2
	6. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2
	Практические занятия	4
	1. Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя	2
	2. Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя	
	3. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС	
	4. Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя	2
	5. Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки	
Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	Содержание	8
	1. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового	4
	2. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	4
	Практические занятия	6
	6. Подготовка к продаже АТС с пробегом	2

	7.	Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта	2
	8.	Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников	2
Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Содержание		28
	1.	Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта	4
	2.	Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки	2
	3.	Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.	2
	4.	Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства	4
	5.	Мониторинг рынка сервиса	4
	6.	Согласование калькуляции услуг и материалов	4
	7.	Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя	2
	8.	Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС	4
	9.	Оснащение поста приемки-выдачи АТС	2
	Практические занятия		8
	9.	Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС	2
	10.	Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	2
	11.	Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений	
	12.	Проведение кругового осмотра АТС при приемке	2
	13.	Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля	
	14.	Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы,	2
	15.	осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля	
Тема 1.4. Выдача АТС клиенту	Содержание		4
	1.	Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта	4
	2.	Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	
	Практические занятия		4
	16.	Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта	2

	17.	Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту	
	18.	Послесервисный опрос клиента	2
Тема 1.5. Законодательство в сфере сервиса АТС	Содержание		4
	1.	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов	2
	2.	Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС	2
	Практические занятия		2
	19.	Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС	2
Тема 1.6. Работа с клиентами автосервиса.	Содержание		12
	1.	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2
	2.	Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов	2
	3.	Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	2
	4.	Ведение базы потребителей АТС	2
	5.	Подготовка к визиту клиента	2
	6.	Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.	2
	Практические занятия		8
	23.	Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год	2
	24.	Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента	2
	25.	Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений	2
	26.	Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций	2
	27.	Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ Изучить темы: - Организация сервисного обслуживания на автомобильном транспорте. - Технологические процессы ремонта автомобилей. - Датчики автомобильных систем управления и диагностического оборудования - Электрооборудование и ЭСУД бюджетных легковых автомобилей.			10

- Технологические процессы в сервисе - Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС - Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя		
Экзамен		12
Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
МДК 03.02.	Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств.	124
Тема 2.1 Культура делового общения	Содержание учебного материала	20
	1 Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)	4
	2 Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта	4
	3 Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта	4
	4 Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	4
	5 Техника продажи услуг на базе доверительных отношений	4
	В том числе практических занятий	10
	1 Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС	2
	2 Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС	2
	3 Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт	2
	4 Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта	2
	5 Создание этического кодекса фирмы	2
Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями	Содержание учебного материала	28
	1 Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	4
	2 Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)	4
	3 Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта	4
	4 Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС	4
	5 Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта	4

	6	Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг	4
	7	Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	2
	8	Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов	2
	В том числе практических занятий		18
	1	Составление предполагаемой базы потребителей АТС	2
	2	Создание карточки потребителя	2
	3	Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами	2
	4	Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС	2
	5	Составление з/н на основании предварительной калькуляции	2
	6	Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту	2
	7	Составление бланка обратной связи от потребителей АТ	2
	8	Составления бланка анкеты потребителя	2
	9	Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации	2
Тема 2.3 Основы коммуникации с поставщиками	Содержание учебного материала		22
	1	Каналы распределения товаров	2
	2	Идентификационный номер ТС (VIN)	2
	3	Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе	4
	4	Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей	4
	5	Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ	2
	6	Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг	4
	7	Договорные отношения с поставщиками	4
	В том числе практических занятий		8
	1	Работа с каталогами запчастей поставщиков	2
	2	Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования	2
	3	Создание прайса на услуги автосервиса	2
	4	Формирование коммерческого предложения	2
Самостоятельная работа Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, , оформление отчетов и подготовка к их защите			10

Экзамен	6
Производственная практика Виды работ 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. 16. Предварительный расчёт стоимости работ и запчастей 17. Информирование клиента об условиях обслуживания: сроки, гарантии, правила нахождения на территории СТО, порядок оплаты, возможные дополнительные работы 18. Оформление предварительной заявки в CRM/учётной системе, создание карточки клиента, фиксация пожеланий и особых условий 19. Работа с возражениями и конфликтами: отработка типичных ситуаций (рост стоимости, увеличение сроков, несогласие с диагностикой) по скриптам и правилам СТО. 20. Использование CRM и телефонии: фиксация всех коммуникаций, статусов, решений, чтобы исключить потерю информации при смене ответственных. 21. Проверка выполненных работ совместно с клиентом: демонстрация результата, проверка устранения заявленных проблем, краткий инструктаж по эксплуатации после ремонта. 22. Оформление закрывающих документов: акт выполненных работ, счёт на оплату, гарантийные талоны, рекомендации по дальнейшему обслуживанию.	252

23. Сбор обратной связи: устный опрос, заполнение анкеты удовлетворённости, фиксация замечаний и предложений. 24. Постсервисный контакт: напоминание о следующем ТО, информирование об акциях и спецпредложениях, ведение истории обращений клиента. 25. Приём претензий и рекламаций от клиентов, регистрация в системе, определение обоснованности требований. 26. Взаимодействие с поставщиками и производителями по гарантийным случаям: подготовка документов, фото/видео, актов, согласование возврата или замены запчастей. 27. Участие в комиссионном осмотре автомобиля при спорных ситуациях, подготовка мотивированного ответа клиенту. 28. Анализ причин рекламаций и формирование предложений по улучшению качества сервиса		
Экзамен квалификационный		12
ВСЕГО		510

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Наименование кабинета, лаборатории, мастерской	Оборудование и технические средства обучения
№ 806 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Специализированная мебель на 48 посадочных мест; Рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра-трибуна, доска настенная маркерная; экран механический, проектор BENQ MX51; колонки SVEN, системный блок, сетевой фильтр; комплект плакатов., доступ в интернет.
№ 802 Лаборатория обеспечения надежности энергетических, транспортных и технологических машин и оборудования; Лаборатория ремонта машин; Лаборатория технического обслуживания и ремонта машин; Лаборатория ремонта автомобилей.	Специализированная мебель на 40 посадочных мест. Рабочее место преподавателя: стол, стул, доска настенная. телевизор LED 43 " (108 см), темно-серый; стенд по дисциплине.
№ 805 Лаборатория диагностирования и технического обслуживания сельскохозяйственной техники; Кабинет технического обслуживания и ремонта автомобилей; Лаборатория диагностирования и технического обслуживания сельскохозяйственной техники; Лаборатория технического обслуживания и ремонта машин; Лаборатория технического обслуживания автомобилей.	Специализированная мебель на 24 посадочных места; рабочее место преподавателя: стол, стул, доска настенная маркерная; компьютер ASER Aspire M1470; монитор 18,5" LG LGM-W1943 SE PF Wide LCD monitor; комплект плакатов.
№ 808 Лаборатория устройства и конструкции автомобилей; Лаборатория устройства тракторов и автомобилей	Специализированная мебель на 27 посадочных мест; Рабочее место преподавателя: стол, стул, доска настенная маркерная; стенд для выполнения курсового проекта; комплект плакатов.
№ 813а Лаборатория восстановления изношенных деталей.	Верстак ШП-17, Тиски, Комплект оборудования ДИМЕТ 405, Установка ЭМО, Станок токарный, Термобарокамера ТВУ-1000, Установка БИГ-4, Шлиф. машина угловая, Расточно-наплавочный комплекс Supercombinata EASY, Станок универсальный для расточки цилиндров COMEC ACF 200.
№ 814	Проектор Epson; Экран проектора Cactus; Аппарат АВП-М; Аппарат для определения температуры

Лаборатория исследования топлива, смазочных материалов и специальных жидкостей; Лаборатория топлива, смазочных материалов и технических жидкостей; Лаборатория топлива и смазочных материалов; Лаборатория автомобильных эксплуатационных материалов	вспышки в открытом тигле; Аппарат для определения давления насыщенных паров автомобильных бензинов АДП-02; Аппарат для определения температуры вспышки в закрытом тигле; Аппарат ПАФ; Аппарат температур застывания и помутнения дизельных топлив ЛАЗ-М1; Аппарат для разгонки светлых нефтепродуктов АРНС-1Э; Лаборатория анализа масел «Лама 7»; Лабораторный комплект для анализа качества нефтепродуктов 2М7; Машина на трение и износ СМТ-1; Прибор «Термотон-01М»; Вытяжной шкаф; Шкаф ШСВЛ-80; Комплект оборудования для определения смазывающей способности дизельного топлива; Смазка-ДТ в соответствии с ГОСТ ИСО 12156-1; ВИС-Т-09-3 Термостат жидкостный; Аппарат для разгонки нефтепродуктов АРН-ЛАБ-11 с системой автоматического пожаротушения; Аппарат ИПБ-1; Анализатор рентген флуоресцентный энергодисперсионный содержания серы в нефти и нефтепродуктах Спектроскан SUL.
№ 815а Лаборатория ремонта и обслуживания дизельной топливной аппаратуры.	Стенд для испытания и регулировки топливных насосов высокого давления дизельных двигателей 02 СДМ-12-03-7,5 CR Complect; Комплект оборудования для диагностики форсунок и плунжерных пар дизельных двигателей (КИ-28180, КИ-28217); Лабораторный стенд "Диагностика и регулировка ТНВД" ЕДС-150К
№ 815б Лаборатория ремонта и обслуживания электрооборудования.	Э250М-02 Стенд для проверки электрооборудования: - устройство проверки якорей электродвигателей ЕВ0001, - комплект связи с ПК Э250М.09.00.000; Учебный тренажер «Контроль электрического оборудования автомобильной техники».
Лаборатория диагностики и технического обслуживания автотракторной и сельскохозяйственной техники	Учебный тренажер «Автомобильные сканеры CAN шин» (Launch 2017 Pro, Bosch KTS590, Автоас-скан, Мотор-тестер «Модис-М» "Пост сход-развала автомобильный: -RLP4-5.5WA– Электрогидравлический платформенный 4-х стоечный автомобильный подъемник - V 5216 Инфракрасный стенд РУУК"
№ 810 Лаборатория технических средств обучения	Специализированная мебель на 15 посадочных мест; Рабочее место преподавателя: стол, стул, доска настенная маркерная; Компьютер в сборе ООО "СофтСервис" внешняя видеокарта (15 шт). Имеется система видеонаблюдения
№ 33 Лаборатория исследования структур, физико-механических	Мебель на 32 посадочных мест: стол-парта – 16. Рабочее место преподавателя: стол тумбовый – 1, стол офисный – 4, стол лабораторный – 4, стул

и технологических свойств материалов	мягкий – 3, стул офисный – 4, шкаф книжный – 4, тумбочка – 1, доска белая маркерная настенная – 1. Набор демонстрационного оборудования: экран электрический Lumien – 1, комплект ПК – 1, металлографический микроскоп МЕТАМ ЛВ-34 – 1, твердомер динамический ТКМ-359М – 1, Меры твердости МТВ – 1, меры твердости МТВ – 1, меры твердости МТР – 1, стол одготумбовый (верстак) – 1, муфельная печь – 1. Комплект оборудования для микроструктурного анализа – 1.
№817 Здание учебных станций технического обслуживания факультета Мастерская технического обслуживания автомобилей	-уборочно-моечный: расходные материалы для мойки автомобилей (шампунь для безконтактной мойки автомобилей, средство для удаления жировых и битумных пятен, средство для мытья стекол, полироль для интерьера автомобиля); микрофибра; пылесос; моечный аппарат высокого давления с пеногенератором; - диагностический: подъемник; диагностическое оборудование: (система компьютерной диагностики с необходимым программным обеспечением; сканер, диагностическая стойка, мультиметр, осциллограф, компрессометр, люфтомер, эндоскоп, стетоскоп, газоанализатор, пуско-зарядное устройство, вилка нагрузочная, лампа ультрафиолетовая, аппарат для заправки и проверки давления системы кондиционера, термометр); инструментальная тележка с набором инструмента (гайковерт пневматический, набор торцевых головок, набор накидных/рожковых ключей, набор отверток, набор шестигранников, динамометрические ключи, молоток, набор выколоток, плоскогубцы, кусачки); -слесарно-механический: автомобиль; подъемник; верстаки, вытяжка стенд регулировки углов управляемых колес; станок шиномонтажный; стенд балансировочный; установка вулканизаторная; стенд для мойки колес; тележки инструментальные с набором инструмента; стеллажи; верстаки; компрессор или пневмолиния; стенд для регулировки света фар; набор контрольно-измерительного инструмента; (прибор для регулировки света фар, компрессометр, прибор для измерения давления масла, прибор для измерения давления в топливной системе, штангенциркуль, микрометр, нутромер, набор щупов); комплект демонтажнo-монтажного инструмента и приспособлений (набор приспособлений для вдавливания тормозных суппортов, съемник универсальный, съемник масляных фильтров, трубка для стяжки пружин); оборудование для замены эксплуатационных жидкостей (бочка для слива и откачки масла, аппарат для замены тормозной жидкости, масляный нагнетатель);

	- кузовной: стапель, тумба инструментальная (гайковерт пневматический, набор торцевых головок, набор накидных/рожковых ключей, набор отверток, набор шестигранников, динамометрические ключи, молоток, набор выколоток, плоскогубцы, кусачки) набор инструмента для разборки деталей интерьера, набор инструмента для демонтажа и вклейки вклеиваемых стекол, сварочное оборудование (сварочный полуавтомат, сварочный инвертор, экраны защитные, расходные материалы: сварочная проволока, электроды, баллон со сварочной смесью), отрезной инструмент (пневматическая болгарка, ножовка по металлу, пневмоотбойник), гидравлические растяжки, измерительная система геометрии кузова, (линейка шаблонная, толщиномер), споттер, набор инструмента для рихтовки; (молотки, поддержки, набор монтажных лопаток, рихтовочные пилы), набор трубцин, набор инструментов для нанесения шпатлевки (шпатели, расходные материалы: шпатлёвка, отвердитель), шлифовальный инструмент пневматическая углошлифовальная машинка, эксцентриковая шлифовальная машинка, кузовной рубанок), подставки для правки деталей. - окрасочный: пост подбора краски; (микс-машина, рабочий стол, колор-боксы, весы электронные), пост подготовки автомобиля к окраске; шлифовальный инструмент ручной и электрический (эксцентриковые шлифовальные машины, рубанки шлифовальные), краскопульты (краскопульты для нанесения грунтовок, базы и лака), расходные материалы для подготовки и окраски автомобилей (скотч малярный и контурный, пленка маскировочная, грунтовка, краска, лак, растворитель, салфетки безворсовые, материал шлифовальный), окрасочная камера
Помещения для самостоятельной работы обучающихся с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ (читальные залы библиотеки)	Читальный зал №1 (010-012) Специализированная мебель; комплект компьютерной техники в сборе (системный блок: Asus P4BGL-MX\Intel Celeron, 1715 MHz\256 Mб PC2700 DDR SDRAM\ST320014A (20 Гб, 5400 RPM, Ultra-ATA/100)\ NEC CD-ROM CD-3002A\Intel(R) 82845G/GL/GE/PE/GV Graphics Controller, монитор: Proview 777(N) / 786(N) [17" CRT], клавиатура, мышь.) в количестве 10 единиц с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечения доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ; неттоп Intel NUC BOXNUC8I13BEH2,i3 8109U, 3.6 GHz, 4Gb DDR4/3; Экран Lumien Control LMC-100110 (305*229)/2; мультимедийный-проектор Epson EB-X39/2;

	акустическая система SVEN SPS-635; микшерный пульт SOUNDKING MIX02AU; вокальный динамический микрофон VOLTA DM-b58 Читальный зал №2 (009-011) Специализированная мебель; комплект компьютерной техники в сборе (системный блок: Intel 000001101340596/10; монитор: SAMSUNG 000001101340591/100 настенный плазменный телевизор SAMSUNG PS50C450B1 Black HD (диагональ 127 см); аудиовидео кабель HDMI
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Специализированная мебель: Рабочее место лаборанта: компьютер (системный блок, монитор клавиатура мышь), МФУ (принтер, сканер, копир).

Перечень программного обеспечения

По изучаемому профессиональному модулю необходимо использовать электронные ресурсы кафедры.

В качестве программного обеспечения, необходимого для доступа к электронным ресурсам используются программы MS Windows Pro 7 RUS Upgrd OPL NL Acsmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно, MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acsmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно., Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №УТУЦ7873/2.1.22.1832 от 03.11.2022) - 522 лицензия. Срок действия лицензии – 1 год.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1. Основные печатные издания:

1. Стуканов, В. А. Устройство автомобилей : учебное пособие / В.А. Стуканов, К.Н. Леонтьев. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 496 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-021150-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2212394> (дата обращения: 11.08.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Епифанов, Л. И. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / Л. И. Епифанов, Е. А. Епифанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 349 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-021198-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2212382> (дата обращения: 11.08.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Туревский, И. С. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность : учебное пособие / И.С. Туревский. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2026. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-021167-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2187650> (дата обращения: 11.08.2026). – Режим доступа: по подписке.

4. Туревский, И. С. Электрооборудование автомобилей : учебное пособие / И.С. Туревский. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 368 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-100447-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1066635>

3.2.2. Дополнительные источники:

1. Давдиев, К. А. Ремонт автомобилей и двигателей: выпускная квалификационная работа : учебное пособие / К.А. Давдиев, А.З. Омаров. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 358 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1014616. - ISBN 978-5-16-014999-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2139017>

2. Диагностирование автомобилей. Практикум : учеб. пособие [Электронный ресурс] / А.Н. Карташевич [и др.] ; Под ред. А.Н. Карташевича. – Минск : Новое знание ; М.: ИНФРА-М, 2017. – 208 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=762532> .

3. Савич, Е. Л. Ремонт кузовов легковых автомобилей : учеб. пособие / Е.Л. Савич, В.С. Ивашко, А.С. Савич ; под общ. ред. Е.Л. Савича. — Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. : ил. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-102430-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/915553>

Электронные ресурсы

1. <http://lib.belgau.edu.ru> - ЭБ Белгородского ГАУ
2. <http://znanium.com> – ЭБС «Знаниум»
3. <http://e.lanbook.com> – ЭБС «Лань»
4. <http://ebs.rgazu.ru> – ЭБС «AgriLib».

1.2.2. Internet-источники, адреса web-сайтов

- 1 Публичная электронная библиотека ПРОМЕТЕЙ [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://lib.prometey.org/>
- 2 Техническая литература [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.tehlit.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	«Отлично» - Сформировано полное умение осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; «Хорошо» - Сформировано значительное умение осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов «Удовлетворительно» - Частично сформировано умение осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; «Неудовлетворительно» - Не демонстрирует умений осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;	<i>Экспертное наблюдение</i> <i>Практическая работа</i>
3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	«Отлично» - Сформировано полное умение осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт..; «Хорошо» - Сформировано значительное умение осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт..; «Удовлетворительно» - Частично сформировано умение осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт..;	<i>Экспертное наблюдение</i> <i>Практическая работа</i>

	« Неудовлетворительно » - Не демонстрирует умений осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт..;	
3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	« Отлично » - Сформировано полное умение Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей; « Хорошо » - Сформировано значительное умение осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей; « Удовлетворительно » - Частично сформировано умение осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей; « Неудовлетворительно » - Не демонстрирует умений осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей;	Экспертное наблюдение Практическая работа
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	« Отлично » - Сформированы полностью способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; « Хорошо » - Сформированы способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам « Удовлетворительно » - Частично сформированы способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам « Неудовлетворительно » - Не сформированы способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОП 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	« Отлично » - Сформировано полное понимание про поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности; Сформировано полное умение использовать информационные технологии в профессиональной деятельности « Хорошо » - Сформировано значительное понимание про поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности; Сформировано значительное умение использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка на лабораторно-практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам Экзамен квалификационный

	«Удовлетворительно» - Частично сформировано понимания про поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности; Частично сформировано умение использовать информационные технологии в профессиональной деятельности «Неудовлетворительно» - Нет понимания про поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности; Не демонстрирует умений использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	«Отлично» - Сформировано полное умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; Сформировано полное умение использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере; «Хорошо» - Сформировано значительное умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; Сформировано значительное умение использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере; «Удовлетворительно» - Частично сформировано понимания планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; Частично сформировано умение использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере; «Неудовлетворительно» - Нет понимания планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; Не демонстрирует умений использовать знания по финансовой грамотности,	

	планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере;	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	«Отлично» - Сформировано полное умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами «Хорошо» - Сформировано значительное умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; «Удовлетворительно» - Частично сформировано умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами «Неудовлетворительно» - Нет умения работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	«Отлично» - Сформировано полное умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках; «Хорошо» - Сформировано значительное умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках; «Удовлетворительно» - Частично сформировано умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках; «Неудовлетворительно» - Не демонстрирует умений пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	