

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Алейник Станислав Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 31.08.2026 15:27:12

Уникальный программный ключ:

5258223550ea9fb23726a1609b644b33d899a66069107e9101011
Агробиотехнологический колледж

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Белгородский государственный аграрный университет имени В.Я.Горина»

УТВЕРЖДЕН

на заседании отделения
инженерного направления

«20» 08 2026 г., протокол № 8

Заведующий отделением

Н.А. Ревенко Н.А. Ревенко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по производственной практике (по профилю специальности)

**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
(код и наименование направления специальности)

Майский, 2026

**Экспертное заключение
на фонд оценочных средств по производственной практике
ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг
по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
и их компонентов**

программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по
специальности СПО

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
(код, наименование специальности)

Представленный фонд оценочных средств (ФОС) по производственной практике ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов соответствует требованиям ФГОС СПО.

Предлагаемые составителями формы и средства промежуточного контроля соответствуют целям и задачам реализации программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Оценочные средства для промежуточной аттестации представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным требованиям формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в образовательном процессе.

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

МП



М.С. Маняхин

« 17 » 04 2026 г.

Содержание

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

1.2 Объекты оценивания – результаты практики

2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

2.1 Текущий контроль и промежуточная аттестация

2.2 Виды работ и проверяемые результаты производственной практики (преддипломной)

2.3 Критерии оценки результатов производственной практики(преддипломной) при проведении промежуточной аттестации

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МАТЕРИАЛОВ О РЕЗУЛЬТАХ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки результатов прохождения производственной практики ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

1.2. Объекты оценивания – результаты практики

В результате промежуточной аттестации по производственной практике ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов осуществляется оценка:

– развития общих и профессиональных компетенций, относящихся к профессиональному модулю:

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.

– углубление практического опыта обучающихся, полученного при прохождении производственной (по профилю специальности) практики
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.

2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

2.1. Текущий контроль и промежуточная аттестация

Текущий контроль результатов прохождения производственной практики (по профилю специальности) происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики;
 - наблюдение за выполнением видов работ на практике, предусмотренных программой практики;
 - контроль качества выполнения видов работ по практике (уровень овладения ПК и ОК при выполнении работ оценивается в аттестационном листе руководителя практики от предприятия);
 - контроль за ведением дневника практики;
 - контроль сбора материала для отчета по практике, в соответствии с заданием на практику.
- Форма промежуточной аттестации по производственной практике по ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов - **зачет**. Практика завершается зачетом при условии:
- положительного аттестационного листа по практике руководителя практики - работника предприятия, закрепленного в качестве руководителя об уровне освоения общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики;
 - наличия положительной производственной характеристики (отзыва) на обучающегося руководителя практики - работника предприятия, закрепленного в качестве руководителя;
 - полноты и своевременности представления дневника прохождения производственной практики и отчета по производственной практике в соответствии с заданием на практику.

2.2. 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. 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	Наличие положительного аттестационного листа по практике руководителя практики - работника предприятия, закрепленного в качестве руководителя об уровне освоения общими профессиональными 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

		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.	производственной практики и отчета по производственной практике в соответствии с заданием на практику
	ПК 3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	Ведет диалог с потребителем с целью уточнения информации, характеризующей техническое 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. Организует 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 3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от	Выявляет потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и	

	потребителей	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	Планирует распределение собственного рабочего	

	реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	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.	

3.1. Оценка компетенций

Перечень компетенций	Шкала оценивания			
	«Отлично»	«Хорошо»	«Удовлетворительно»	«Неудовлетворительно»
ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания	Сформировано полное умение осуществлять взаимодействие с потребителями	Сформировано значительное умение осуществлять взаимодействие с	Частично сформировано умение осуществлять взаимодействие с	Не сформировано умение осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания

услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	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.	Сформировано полное умение осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	Сформировано значительное умение осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	Частично сформировано умение осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	Не сформировано умение 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	Сформировано полное умение осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	Сформировано значительное умение осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	Частично сформировано умение осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	Не сформировано умение осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Сформировано полное умение выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Сформировано значительное умение выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Частично сформировано умение выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Не сформировано умение 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.	Сформировано полное умение использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Сформировано значительное умение использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Частично сформировано умение использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Не сформировано умение 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	Сформировано полное умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Сформировано значительное умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Частично сформировано умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Не сформировано умение 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	Сформировано полное умение эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Сформировано значительное умение эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Частично сформировано умение эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Не сформировано умение эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Сформировано полное умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Сформировано значительное умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Частично сформировано умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Не сформировано умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3.2. Критерии оценки результатов производственной практики (по профилю специальности) при проведении промежуточной аттестации

Оценка «зачтено» ставится, если обучающийся:

- Своевременно выполнил все виды работ, предусмотренные программой практики; предоставил заполненный в соответствии с требованиями, подписанный руководителем практики от предприятия дневник; предоставил аттестационный лист, подписанный руководителем практики от предприятия о достаточном уровне освоения общих и профессиональных компетенций; предоставил положительную производственную характеристику(отзыв) руководителя практики от предприятия, а также подписанный руководителем практики от предприятия отчет, выполненный в полном объеме и в соответствии с требованиями.

Оценка «не зачтено» ставится, если обучающийся:

- выполнил не в полном объеме и с нарушением сроков виды работ, предусмотренные программой практики; предоставил заполненный с нарушением требований, подписанный руководителем практики от предприятия дневник; предоставил аттестационный лист, подписанный руководителем практики от предприятия о низком уровне освоения общих и профессиональных компетенций, производственную характеристику (отзыв) руководителя практики от предприятия, имеющую существенные критические замечания руководителя практики, а также подписанный руководителем практики от предприятия отчет, составленный не в полном объеме и с нарушением требований.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МАТЕРИАЛОВ О РЕЗУЛЬТАХ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

По результатам практики руководителем практики от предприятия формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне развития обучающимся общих и профессиональных компетенций, относящихся к профессиональному модулю, с содержанием которого связана тематика выпускной квалификационной работы, а также характеристика (отзыв)на обучающегося.

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник прохождения производственной практики. Отчет, составленный обучающимся по результатам производственной практики, подписывается и руководителем практики от предприятия, и руководителем практики от университета.

В качестве приложения к дневнику и отчету по итогам практики обучающийся оформляет в какой-либо из предложенных форм материалы, подтверждающие практический опыт, углубленный на практике: графические, аудио -,

видеоматериалы, наглядные образцы изделий или фотографии обучающегося с места прохождения практики не менее 2-х шт. в печатном виде, цветные, формата А4; документы, сведения и материалы, собранные в ходе прохождения практики для написания выпускной квалификационной работы.