МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по учебной работе
_____М.А. Смирнов
«_19_» _____02_____ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Междисциплинарного курса (дисциплины)
«Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами»
производственного модуля «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
направленность программы Автомобильный сервис

Форма обучения – очная

Кафедра «Механизация природообустройства и ремонт машин»

Тверь 2026

Рабочая программа дисциплины предназначена для подготовки студентов среднего профессионального образования и соответствует ОХОП подготовкиспециалистов среднего звена на базе основного общего образования в части требований к результатам обучения по дисциплинеи учебному плану.

Разработчик программы: К.С. Крылов

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры МПРМ
«19» февраля 2026 г., протокол № 5.

Заведующий кафедрой МПРМ К.С. Крылов

Согласовано:
Начальник учебно-методического
отдела УМУ Е.Э. Наумова

Начальник отдела
комплектования
зональной научной библиотеки О.Ф. Жмыхова

1. Общая характеристика рабочей программы общеобразовательной дисциплины

1. Место дисциплины в структуре ООП СПО

Дисциплина «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами» относится к производственному модулю «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» образовательной программы СПО в соответствии с ФГОС по специальности23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, направленность программы Автомобильный сервис.

2. Цель и задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

- обучение взаимодействию с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги;
- обучение взаимодействию с потребителями процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Целью изучения дисциплины «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами»является первичными навыками взаимодействия с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

3. Планируемые результаты освоения общеобразовательной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО и на основе ФГОС СОО.

3.1. Компетенции, закрепленные за дисциплиной в УП:

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.*

ПК-1.1.*Осуществлять диагностику автотранспортных средств.*

ПК-1.2.*Осуществлять техническое обслуживание автотранспортных средств.*

ПК-1.3.*Проводить ремонт и устранение неисправностей автотранспортных средств.*

ПК-1.4.*Разрабатывать и осуществлять технологические процессы установки дополнительного оборудования на автотранспортные средства.*

ОК-1. *Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.*

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знания:

З1.1. актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить

З1.2. структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях

З1.3. основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте

З1.4. методы работы в профессиональной и смежных сферах

З1.5. порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Умения:

У1.1. распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части

У1.2. определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы

У1.3. выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы

У1.4. владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах

У1.5. оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

ОК-2. *Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.*

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знания:

З2.1. номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности

З2.2. приемы структурирования информации

З2.3. формат оформления результатов поиска информации

З2.4. современные средства и устройства информатизации, порядок их применения

З2.5. программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства

Умения:

У2.1. определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации

У2.2. выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска

У2.3. оценивать практическую значимость результатов поиска

У2.4. применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач

У2.5. использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности

У2.6. использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач

ПК-3.1. *Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.*

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знания:

З4.1. Технику продаж товара (услуги)

З4.2. Основы сервисной деятельности

З4.3. Основы организации процесса обслуживания потребителей

З4.4. Основы межличностных отношения

З4.5. Этику делового общения

З4.6. Правила и инструменты эффективной коммуникации

З4.7. Методику выявления потребностей человека (потребителя)

З4.8. Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

З4.9. Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов

З4.10. Маркировку и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей

З4.11. Перечень сопутствующих товаров и услуг

З4.12. Методы планирования

З4.13. Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

З4.14. Основы делопроизводства

З4.15. Современные информационные технологии

З4.16. Инструкцию по охране труда

З4.17. Гарантийную политику завода-изготовителя

Умения:

У4.1. Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

У4.2. Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями

У4.3. Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации)

У4.4. Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей

У4.5. 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

У4.6. Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем

У4.7. Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей

У4.8. Применять техники ведения деловых переговоров

У4.9. Разрешать конфликтные ситуации

У4.10.Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда

У4.11. Обеспечивать конфиденциальность полученной информации

У4.12. Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации

У4.13. Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств

У4.14. 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

Практическая подготовка (навыки):

ПП4.1. Определения потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией

ПП4.2. Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

ПП4.3. Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

ПП4.4. Обеспечения выполнения договорных обязательств

ПП4.5. Проведения итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

ПП4.6. Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя

ПП4.7. Взаимодействия с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги

ПП4.8.Контроля степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания

ПП4.9. Разработки предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей

ПК-3.2.*Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.*

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знания:

З5.1. Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных

З5.2. Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

З5.3. Классификацию потребностей человека

З5.4. Основы организации процесса обслуживания потребителей

З5.5. 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

З5.6. Каналы и источники поиска и привлечения потребителей

З5.7. Сегментацию рынка и типология потребителей (клиентов)

З5.8. Базовые принципы ведения клиенткой базы

З5.9. Основы этикета и деловой коммуникации

З5.10. Базовое устройство автомобиля

З5.11. Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации

З5.12. Типы, классификацию, маркировку и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов

З5.13. Базовые принципы управления временем

Умения:

У5.1. Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

У5.2. Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей

У5.3. Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой

У5.4. Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации

У5.5. Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации

У5.6. Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации

У5.7. На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов

У5.8. 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

У5.9. Работать с рекламациями потребителей

У5.10. Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации

Практическая подготовка (навыки):

ПП5.1. Сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов

ПП5.2. Осуществления предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов

ПП5.3. Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя

ПП5.4. Телефонного информирования потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях

ПК-3.3.*Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.*

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знания:

З6.1. Гарантийную политику организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов

З6.2. Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

З6.3. Работу с рекламациями

З6.4. Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов

З6.5. Технологию выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

З6.6. Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

З6.7. Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

З6.8. Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства

З6.9. Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

З6.10. Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов

Умения:

У6.1. Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов

У6.2. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций

У6.3. Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов

У6.4. Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов

У6.5. Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

У6.6. Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ

У6.7. Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства

У6.8. Применять стандартное и специализированное программное обеспечение

Практическая подготовка (навыки):

ПП6.1. Осмотра автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов

ПП6.2. Проверки документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы

ПП6.3. Осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей

ПП6.4. Формализации и согласования предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов

3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий, выполнение курсовой работы.

4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	**Академических часов**
Общая трудоемкость дисциплины	80
Аудиторные занятия (всего)	60
В том числе:	
Лекции	20
Практические занятия (ПЗ)	40
Лабораторный практикум (ЛР)	не предусмотрен
Самостоятельная работа (всего)	14+6(экз)
В том числе:	
Курсовая работа	не предусмотрена
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим занятиям	16
Контроль текущий и промежуточный (экзамен)	6
Практическая подготовка (навыки) при реализации дисциплины (всего)	**40**
Практические занятия (ПЗ)	40
Лабораторный практикум (ЛР)	не предусмотрен
Курсовая работа	не предусмотрена

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины

Таблица 2. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование разделов	Трудоемкость часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. практикум	Сам. работа
1	Раздел 1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	8	2	4	-	2
2	Раздел 2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	14	4	6	-	4
3	Раздел 3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	18	4	10	-	4
4	Раздел 4. Выдача АТС клиенту	12	4	4	-	4
5	Раздел 5. Законодательство в сфере сервиса АТС	18	4	10	-	4
6	Раздел 6. Работа с клиентами автосервиса	10	2	6	-	2
Всего на дисциплину		80	20	40	-	14+6

5.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)

Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС

Раздел 2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом

Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом

Раздел 3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт.

Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ОК.03 ремонта. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства. Мониторинг рынка сервиса. Согласование калькуляции услуг и материалов Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС Оснащение поста приемки-выдачи АТС

Раздел 4. Выдача АТС клиенту

Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе,

порядок их оформления

Раздел 5. Законодательство в сфере сервиса АТС

Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС

Раздел 6. Работа с клиентами автосервиса

Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС.Ведение базы потребителей АТС.Подготовка к визиту клиента.Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента

5.3. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены.

5.4. Практические занятия

Таблица 3.Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

Порядковый номер раздела. № Темы	**Тематика практического занятия**	**Трудоемкость в часах**
Раздел 1	Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организациииздготовителя	2
	Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2
Раздел 2	Подготовка к продаже АТС с пробегом	2
	Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта	2
	Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников	2
Раздел 3	Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС	2
	Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	2
	Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений	2
	Проведение кругового осмотра АТС при приемке	2
	Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей	2
Раздел 4	Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта	2
	Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту	2
	Послесервисный опрос клиента	
Раздел 5	Решение ситуационных задач по претензиям	

	потребителей АТС	
Раздел 6	Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год	2
	Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента	2
	апись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений	2
	Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций	2
	Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации	2

6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль их успеваемости

6.1. Цели самостоятельной работы

Формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

6.2. Организация и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, подготовке к практическим занятиям, к зачету.

После вводных лекций, в которых обозначается содержание дисциплины, ее проблематика и практическая значимость, студентам выдается задание на реферат. На реферативную работу отводятся те темы курса, которые не рассматриваются на аудиторных занятиях.

Реферат оформляется на листах формата А4 с возможностью отображения рисунков и эскизов на «миллиметровке». Максимальная оценка за выполненную работу – 10 баллов, в т.ч. 5 баллов – за оформительскую часть, 5 баллов – за устный ответ на вопросы по содержанию работы.

Оценивание в этом случае осуществляется путем устного опроса по содержанию и качеству выполненного реферата.

Практические работы ориентированы на изучение принципа работы, конструкций и экспериментального определения основных параметров наиболее важных агрегатов и механизмов, овладение техникой измерений и грамотную обработку их результатов. Необходимо, чтобы студенты самостоятельно, в составе определенного коллектива, проводили измерения, расчеты и анализ полученных результатов, а отчет по каждой лабораторной работе оформлялся грамотно и аккуратно.

Текущий контроль успеваемости осуществляется на лекциях, практических занятиях: в виде опроса теоретического материла и умения применять его к выполнению практических заданий у доски, в виде проверки домашних заданий. Текущий контроль успеваемости осуществляется с использованием модульно-рейтинговой системы обучения и оценки текущей успеваемости обучающихся в соответствии с СТО СМК 02.102-2012.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература по дисциплине

1. Орел, Ю.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю.В. Орел, Д.В. Шлаев, А.А. Сорокин; Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2023. - 140 с. : табл. - Текст : электронный. - Дата обращения 05.05.2025. - Режим доступа: по подписке. - ЭБС Лань. - (ID=186412-0)
2. Вавилина, А.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / А.В. Вавилина, Т.В. Темякова. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2023. - 224 с. : ил. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 05.05.2025. - ЭБС Лань. - ISBN 978-5-507-46985-7. - (ID=186398-0)
3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]; Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. - 138 с. : табл. - Текст : электронный. - Дата обращения 05.05.2025. - Режим доступа: по подписке. - ЭБС Лань. - (ID=186411-0)

7.2 Дополнительная литература по дисциплине

1. Савич, Е.Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : учебное пособие для вузов по спец. «Техническая эксплуатация автомобилей», «Профессиональное обучение и автосервис» : в составе учебно-методического комплекса / Е.Л. Савич, М.М. Болбас, А.С. Сай; под редакцией Е.Л. Савича. - Москва ; Минск : ИНФРА-М : Новое знание, 2012. - 158 с. - (Высшее образование) (УМК-У). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-16-005681-4 : 215 р. - (ID=97588-6)
2. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие для вузов по специальности "Сервис" / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2010. - 441, [4] с. : ил., табл. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-394-00293-9 : 231 р. - (ID=84301-9)
3. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с. - Библиогр. : с. 461. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-91131-490-3 : 209 р. - (ID=72516-20)
4. Бровман, Т.В. Система, технология и организация сервисного обслуживания : учеб. пособие / Т.В. Бровман, А.Н. Лукьянчиков; Тверской государственный технический университет. - Тверь : ТвГТУ, 2005. - 107 с. - Текст : непосредственный. - ISBN 5-7995-0314-7 : 66 р. 30 к. - (ID=60636-70)

7.3. Программное обеспечение по дисциплине

- ОС "Альт Образование" 8
- Учебный комплект программного обеспечения КОМПАС-3D v18 для преподавателя Программное обеспечение КОМПАС-3D v18
- МойОфис Стандартный
- WPS Office

- Libre Office
- Lotus Notes!Domino,
- LMS Moodle
- Marc-SQL
- МегаПро,
- Office для дома и учебы 2013
- 7zip,
- «Консультант Плюс»
- «Гарант»
- ОС РЕД ОС
- 1С:Предприятие 8.
- ПО PIX.

7.4. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res
2. ЭК ТвГТУ: https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web
3. ЭБС "Лань": https://e.lanbook.com/
4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": https://www.biblioclub.ru/
5. ЭБС «IPRBooks»: https://www.iprbookshop.ru/
6. Электронная образовательная платформа "Юрайт" (ЭБС «Юрайт»): https://urait.ru/
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: https://elibrary.ru/

8. Материально-техническое обеспечение

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа
- учебные столы
- стулья
- доска
- мультимедийное оборудование
- наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий

Кабинет логистики и организации управления для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
- учебные столы
- стулья
- интерактивная доска
- мультимедийное оборудование
- наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий

Стенды:
«Нормативные правовые акты, определяющие порядок перевозки грузов автомобильным транспортом»,
«Путевой лист и транспортная накладка»,
«Безопасность пассажиров транспортных средств»,
«Безопасность пешеходов и велосипедистов»,
«Типичные ошибки пешеходов».

Помещение для организации самостоятельной и воспитательной работы:
- учебные столы

- стулья
- мультимедийное оборудование
- персональные компьютеры с комплектами лицензионного программного обеспечения, подключены к сети Интернет, обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза

Адаптированный кабинет для междисциплинарной подготовки инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- специализированная мебель
- мультимедийное оборудование
- технические средства обучения
- слайд-проекторы,
- электронные доски с технологией лазерного сканирования
- комплекты учебно-наглядных пособий и демонстрационного, материала адаптированы под особенности восприятия
- беспроводные динамические передатчики с миниатюрным петличным микрофоном для лиц с нарушениями слуха.
- приемники, совместимые со всеми типами слуховых аппаратов.
- видеоувеличители, дисплеи, клавиатура,

принтеры Брайля, специальные мышки, наушники, адаптированные для инвалидов
- электронные учебно-методические комплексы
- персональные компьютеры с комплектами лицензионного программного обеспечения, подключены к сети Интернет, обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза
- электронно-библиотечные системы, онлайн-курсы, адаптированные для пользователей с ОВЗ

9. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

9.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена

1. Экзаменационный билет соответствует форме, утвержденной Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих федеральным государственным образовательным стандартам среднего специального образования с учетом профессиональных стандартов. Типовой образец экзаменационного билета приведен в Приложении.

Обучающемуся даётся право выбора заданий из числа, содержащихся в билете, принимая во внимание оценку, на которую он претендует.

Число экзаменационных билетов – 20. Число вопросов (заданий) в экзаменационном билете – 3 (2 вопроса для категории «знать» и 1 вопрос для категории «уметь»).

Продолжительность экзамена – 60 минут.

2. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. Критерии оценки за экзамен:

для категории «знать»:

выше базового – 2;

базовый – 1;
ниже базового – 0;
критерии оценки и ее значение для категории «уметь»:
отсутствие умения – 0 балл;
наличие умения – 2 балла.

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;
«хорошо» - при сумме баллов 4;
«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;
«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

4. Вид экзамена – устный.

5. База заданий, предъявляемая обучающимся на экзамене:

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

При ответе на вопросы экзамена допускается использование справочными данными, ГОСТами, методическими указаниями по выполнению практических работ в рамках данной дисциплины. Пользование различными техническими устройствами не допускается.

При желании обучающегося покинуть пределы аудитории во время зачета, билет после его возвращения заменяется. Преподаватель имеет право после ответов на вопросы задавать обучающемуся в устной форме уточняющие

вопросы в рамках содержания билета, выданного обучающемуся. Иные нормы, регламентирующие процедуру проведения зачета, представлены в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

9.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета

Учебным планом зачет по дисциплине не предусмотрен.

9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсовой работы или курсового проекта

Учебным планом курсовая работа по дисциплине не предусмотрена.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Обучающиеся перед началом изучения дисциплины должны быть ознакомлены с системами кредитных единиц и балльно-рейтинговой оценки, которые опубликованы и размещены на сайте вуза или кафедры.

В учебном процесс рекомендуется внедрение субъект-субъектной педагогической технологии, при которой в расписании каждого преподавателя определяется время консультаций студентов по закрепленному за ним модулю дисциплины.

Обучающиеся, изучающие дисциплину, обеспечены учебниками, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению всех видов самостоятельной работы.

11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины

Содержание рабочих программ дисциплин ежегодно обновляется протоколами заседаний кафедры по утвержденной «Положением о структуре, содержании и оформлении рабочих программ дисциплин по образовательным программам, соответствующим ФГОС СПО с учетом профессиональных стандартов» форме.

Приложение

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Тверской государственный технический университет»

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Кафедра «Механизации природообустройства и ремонта машин»
Дисциплина «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Вопросы для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла.
Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:
Проведение кругового осмотра АТС при приемке.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:
Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений.

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;
«хорошо» - при сумме баллов 4;
«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;
«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: к.т.н., доцент К.С. Крылов

Заведующий кафедрой МПРМ К.С. Крылов

Лист регистрации изменений в рабочей программе

№ изменения	Номер листа			№ протокола и дата заседания кафедры	Дата внесения изменения в РПД	Ф.И.О. лица, ответственного за внесение изменений
	измененного	нового	изъятого			