

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Комарова Светлана Юриевна

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 02.09.2026 08:43:24

Уникальный программный ключ:

170b62a2aaba69ca249560a5d2dfa2e1cb0409df5bae3e14ca423f5411e8e835

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Омский государственный аграрный университет
имени П.А. Столыпина»**

Университетский колледж агробизнеса

**ООП по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по профессиональному модулю**

**ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому
обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов**

Обеспечивающее преподавание отделение	Инженерное отделение
Разработчик:	
Преподаватель	В.С. Скулишин
Омск 2025	

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ	3
3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ТИПОВ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ЭЛЕМЕНТАМ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ	5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ	6
5. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по производственному модулю ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
2. ФОС включает оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена
3. ФОС позволяет оценивать знания, умения, направленные на формирование компетенций.
4. ФОС разработан на основании положений основной образовательной программы по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, программы производственного модуля ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
5. ФОС является обязательным обособленным приложением к рабочей программе.

2. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ

Владеть навыками	-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 (ремонтом) 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 специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей
	-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой
	-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации
	-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации
	-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации
	-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов
	-Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя
	-Работать с рекламациями потребителей
	-Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации
	-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов
	-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций
	-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов
	-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов
	-Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ
	-Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства
	-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение

Знать	-Техника продаж товара (услуги)
	-Основы сервисной деятельности.
	-Основы организации процесса обслуживания потребителей.
	-Основы межличностных отношений
	-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
	-Гарантийная политика организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов
	-Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

	-Работа с рекламациями
	-Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	-Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-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
	-Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства
	-Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	-Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов

3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ТИПОВ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ЭЛЕМЕНТАМ ЗАНИЙ И УМЕНИЙ

Содержание курса	Форма контроля	Компетенции
РАЗДЕЛ 1		
Тема 1.1.	Устный ответ	ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 1.2.	Выполнение тестовых заданий	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 1.3.	Выполнение практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07

		ОК 09
Тема 1.4.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 1.5.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 1.6.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
РАЗДЕЛ 2		
Тема 2.1.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 2.2.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 2.3.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 2.4.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ОК 01 ОК 03

Тема 2.5.	Выполнение практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 2.6.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Тема 2.7.	Выполнение тестовых заданий и практических работ	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 02 ОК 04 ОК 07 ОК 09
Экзамен	Устный ответ на вопросы; решение практических задач	

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ

Контрольные вопросы

1. С чего начинается предпринимательство?
2. Какие основные цели и задачи стоят перед начинающим предпринимателем?
3. Назовите основные этапы становления предпринимателя?
4. Что понимается под конкурентными преимуществами товара?
5. Назовите составные элементы, из которых состоит социально-психологический климат предпринимателя, бизнесмена.
6. Какие существуют условия и методы ведения деловых переговоров?
7. Что означает организация предпринимательства с привлечением начального (стартового) капитала?
8. Что дает покупка действующего бизнеса?
9. Какие преимущества покупки бизнес-франшизы?
10. Возможна ли организация бизнеса без начальных финансовых вложений?
11. Что входит в состав учредительных документов?
12. Как и где происходит регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей?
13. Какие документы необходимы для регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей?
14. Как зарегистрироваться несовершеннолетнему предпринимателю?
15. Нужна ли предпринимателю печать, лицензия?
16. Как открыть счет в банке?
17. Что означает «необходимость применения и регистрация контрольно-кассовых машин»?

Этико-деловые ситуации.

Еще в 1912 г. российскими предпринимателями были выработаны следующие принципы ведения дел в России:

- *Уважай власть.* Власть – необходимое условие для эффективного ведения дела. Во всем должен быть порядок. В связи с этим проявляй уважение к блюстителям порядка в узаконенных эшелонах власти.
- *Будь честен и правдив.* Честность и правдивость – фундамент предпринимательства, предпосылка здоровой прибыли и гармоничных отношений в делах.
- *Уважай право частной собственности.* Свободное предпринимательство – основа благополучия государства. Российский предприниматель обязан в поте лица трудиться на благо своей Отчизны. Такое рвение можно проявлять только при опоре на частную собственность.
- *Люби и уважай человека.* Любовь и уважение к человеку труда со стороны предпринимателя порождает ответную любовь и уважение. В таких условиях возникает гармония интересов, что создает атмосферу для развития у людей самых разнообразных способностей, побуждает их проявлять себя с лучшей стороны.
- *Будь верен своему слову.* Деловой человек должен быть верен своему слову. «Единожды солгавши, кто тебе поверит». Успех в деле во многом зависит от того, в какой степени окружающие доверяют тебе.
- *Живи по средствам.* «Не зарывайся». Выбирай дело по плечу. Всегда оценивай свои возможности. Действуй сообразно своим средствам.
- *Будь целеустремленным.* Всегда имей перед собой ясную цель. Предпринимателю такая цель нужна как воздух. Не отвлекайся на другие цели. Служение «двум господам» противоестественно. В стремлении достичь заветной цели не переходи грань дозволенного. Никакая цель не может затмить моральные ценности.

Ответьте на вопросы:

- Что из приведенных принципов 1912 г. в полной мере сохранило свою актуальность и в настоящее время, а что отошло на второй план?
- Какие новые принципы бизнеса должны быть внедрены в практику предпринимательской деятельности в России сегодня?
- Какие принципы бизнеса считаются сегодня приоритетными?
- Сравните принципы делового человека, разработанные в 1912 г., и заповеди предпринимателя настоящего времени.
- Объясните причины появления новых заповедей.
- Раскройте сущность рассматриваемых норм поведения, их влияние на успешность деятельности предпринимателя или фирмы.
- В какой мере Вы выполняете в своей работе и жизни рассмотренные этические нормы?

Практическая ситуация.

Гражданин РФ Сергей Морозов планирует организовать предпринимательскую деятельность в статусе индивидуального предпринимателя. Сергей, в силу отсутствия опыта в данном деле, не знает, как оформить государственную регистрацию предпринимательской деятельности. Помогите ему составить план действий, указав какие документы необходимо представить и в какие сроки в местные органы власти для регистрации индивидуального предпринимателя.

Задача. Иванов И.И., зарегистрированный как ПБОЮЛ, оказался должником по обязательствам, возникшим в ходе осуществления его предпринимательской деятельности в размере 250000 руб. Денежные средства для погашения задолженности у Иванова И.И. отсутствуют, однако ему принадлежит легковой автомобиль, неиспользуемый в профессиональной деятельности. Может ли быть взыскание для погашения задолженности обращено на легковой автомобиль?

Тестовые задания и упражнения

1. Согласны ли Вы с таким утверждением: "Цель должна формулироваться так, чтобы учесть влияние всех не зависящих от меня факторов"?
 - а) да;
 - б) нет.
2. Следует ли, формулируя цель, называть способы ее достижения?
 - а) да;
 - б) нет.
3. Достижимость цели означает следующее:
 - а) вы уверены хотя бы в теоретической возможности получения нужного результата;
 - б) другие люди смогут поверить в Вашу способность добиться нужного результата;
 - в) цель должна быть достигнута к определенному сроку.
4. В процессе анализа среди внешних факторов выявляются:
 - а) благоприятные возможности;
 - б) слабые стороны;
 - в) угрозы.
5. В описание стратегии достижения цели включаются:
 - а) оценка стоимости;
 - б) оценка необходимых ресурсов.
6. Формирование группы (ядра фирмы) начинается с того, что:
 - а) назначается руководитель;
 - б) один человек – лидер – начинает осуществлять свои идеи;
 - в) в группе появляются исполнители идей;
 - г) каждый член группы предлагает свою идею.
7. К учредительным документам юридического лица относятся:
 - а) выписка из первого собрания участников;
 - б) устав;
 - в) решение о создании юридического лица;
 - г) правила внутреннего трудового распорядка.
8. Государственную регистрацию субъектов предпринимательской деятельности осуществляют органы:
 - а) Федеральной антимонопольной службы;
 - б) Федеральной налоговой службы;
 - в) Министерство экономики Ростовской области;
 - г) Министерство юстиции РФ.
9. Для учреждения общества с ограниченной ответственностью необходимыми учредительными документами являются:
 - а) Устав;
 - б) учредительный договор;
 - в) Устав и учредительный договор;
 - г) Устав или учредительный договор.
10. Постановления Правительства Российской Федерации не должны противоречить:
 - а) Трудовому кодексу Российской Федерации;
 - б) законам субъекта Федерации;
 - в) конституциям (уставам) субъектов Федерации.
11. Расставьте перечисленные нормативные правовые акты по юридической силе:
 - а) Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении порядка регистрации безработных граждан»;
 - б) Указ Президента Российской Федерации «Об ответственности за нарушение трудовых прав граждан»;
 - в) закон Омской области «О социальном партнерстве».

5. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Уровень сформированности компетенций	Оценка	Критерии оценивания по видам работ	
		тестирование (процент правильных ответов)	прочие виды работ по дисциплине
Высокий	Отлично	90-100%	Обучающийся глубоко и прочно усвоил теоретический и освоил практический материал. Дает логичные и грамотные ответы. Демонстрирует знание не только основного, но и дополнительного материала, быстро ориентируется, отвечая на дополнительные вопросы. Свободно справляется с поставленными задачами, аргументировано и верно обосновывает принятые решения.
Повышенный	Хорошо	70-89%	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его. Не допускает существенных неточностей при ответах на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических задач, владеет навыками и приемами их выполнения.
Базовый	Удовлетворительно	50-69%	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не усвоил его детали, испытывает затруднения при решении практических задач. В ответах на поставленные вопросы допускает неточности. Дает определения понятий, искажающие их смысл. Нарушает последовательность изложения программного материала.
Не сформирована	Неудовлетворительно	0-49%	Обучающийся не знает, не выполняет или неправильно выполняет большую часть учебного материала. Допускает ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Не выполняет задания.

ЛИСТ РАССМОТРЕНИЙ И ОДОБРЕНИЙ
рабочей программы производственного модуля
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

1) Рассмотрена и одобрена:	
а) На заседании предметно-цикловой методической комиссии протокол № 6 от 11.03.2025 г.	
Председатель	ПЦМК  Е.И. Терещенко
б) На заседании методического совета протокол № 5 от 24.04.2025 г.	
Председатель методического совета	 М.В. Иваницкая
2) Рассмотрена и одобрена внешним экспертом	
а) директор ООО «ПСК «Омскдизель» В.И. Комнацкий	

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ
к рабочей программе производственного модуля
ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому
обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
в составе ООП 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных
средств

Ведомость изменений

Срок, с которого вводится изменение	Номер и основное содержание изменения и/или дополнения	Отметка об утверждении/ согласовании изменений	
		инициатор изменения	руководитель ППССЗ или председатель ПЦМК

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ
к рабочей программе учебной дисциплины
ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания
услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных
средств и их компонентов
в составе ППСЗ 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств
Ведомость изменений

№ п/п	Вид обновлений	Содержание изменений, вносимых в ОПОП	Обоснование изменений
1	Обновление на 2026/27 учебный год	Актуализация списка литературы	Ежегодное обновление

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена на заседании предметно-цикловой методической комиссии, протокол № 5 от «12» мая 2026 г.

Председатель ПЦМК  / А.П. Просвиряков /

Одобрена методической комиссией отделения СПО, протокол № 6 от «16» июня 2026 г.

Председатель методической комиссии отделения СПО  / Т.Ю. Инталева,

3.2.1

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов МДК.03.01 Консультации потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств МДК.03.02 Прием и обработка рекламаций от потребителей ПП.03.01 Производственная практика (по профилю специальности)	<i>Основная учебная литература:</i>
	Виноградов В.М. Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей: учебник / В.М. Виноградов. – 3-е изд. - Москва: Академия, 2020. – 256 с. - ISBN 978-5-4468-9276-1. — Текст : непосредственный.
	Коваленко Н. А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей : учебное пособие / Н.А. Коваленко. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 229 с. — ISBN 978-5-16-011446-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1084884 - Режим доступа : для авториз. пользователей.
	Стуканов В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : учебное пособие / В.А. Стуканов. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2026. — 207 с. — ISBN 978-5-16-021146-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2213294 – Режим доступа : для авториз. пользователей. для авториз. пользователей.
	Епифанов Л. И. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2026. — 349 с. — ISBN 978-5-16-021198-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2212382 – Режим доступа : для авториз. пользователей.
	<i>Дополнительная учебная литература:</i>
	Виноградов В. М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / В.М. Виноградов. - Москва : КУРС: ИНФРА-М, 2026. - 376 с. — ISBN 978-5-906923-31-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2216469 – Режим доступа : для авториз. пользователей.
	Туревский И. С. Техническое обслуживание автомобилей : в 2 книгах. Книга 1. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей / И. С. Туревский. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — ISBN 978-5-8199-0690-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2206272 – Режим доступа : для авториз. пользователей.
	Туревский И. С. Техническое обслуживание автомобилей зарубежного производства : учебное пособие / И.С. Туревский. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2026. — 208 с. — ISBN 978-5-16-021954-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2213298 – Режим доступа : для авториз. пользователей.
	Техническая эксплуатация, диагностирование и ремонт двигателей внутреннего сгорания : учебник (с электронными приложениями) / А.В. Александров, С.В. Алексахин, И.А. Долгов [и др.]. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2026. — 448 с.— ISBN 978-5-369-01973-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2184817 – Режим доступа : для авториз. пользователей.
	Шимохин А. В. Экономическая эффективность и качество услуг автосервиса : учебное пособие / А. В. Шимохин. — Омск : Омский ГАУ, 2022. — 113 с. — ISBN

	978-5-907507-12-8. — Текст : электронный. — URL: https://e.lanbook.com/book/202235 — Режим доступа: для авториз. пользователей —
	Автомобильная промышленность : ежемесячный научно-технический журнал / Министерство промышленности, науки и технологий Российской Федерации. — Москва. - ISSN 0005-2337. — Текст : непосредственный.
	Автотранспорт: эксплуатация, обслуживание, ремонт: производственно-технический журнал. — Москва. — ISSN 2074-6776. — Текст : непосредственный.
	За рулём: журнал. - Москва. - ISSN 0321-4249. — Текст : непосредственный.