

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Пермский политехнический колледж имени Н.Г. Славянова»
Предметная цикловая комиссия «Выпускающая студентов на государственную итоговую аттестацию»

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
С.Н. Нагиева
17.10.2024



**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПП.03 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**

**ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ
АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ**

для реализации Программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)
по специальности

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
на базе среднего общего образования
(технологический профиль профессионального образования)

Рассмотрено и одобрено на заседании
Предметной цикловой комиссии «Выпускающая
студентов на государственную итоговую аттестацию»
Протокол № 1 от 20 сентября 2024 г.
Председатель ПЦК _____ С.В. Вепрева

Разработчик:
ГБПОУ «Пермский политехнический колледж имени Н.Г. Славянова»
Войнова Людмила Петровна, преподаватель высшей квалификационной категории

Пояснительная записка

КОС по производственной практике ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утверждённого приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 02.07.2024г. № 453, зарегистрированным в Министерстве юстиции Российской Федерации 07 августа 2024 года, регистрационный №79036. укрупнённой группы специальностей 23.00.00 Техника и технологии наземного транспорта

КОС промежуточной аттестации по производственной практике имеют своей целью определить полноту и прочность практических навыков по ПМ.03 *Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов*, сформированности общих и профессиональных компетенций:

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	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

Цель практики: формирование у студентов общих и профессиональных компетенций, приобретения практического опыта по виду профессиональной деятельности по организации процесса по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля

Задачи практики:

- закрепление, расширение, углубление и систематизация знаний, полученных при изучении общепрофессиональных дисциплин, междисциплинарных курсов;
- ознакомить студентов непосредственно на предприятии с видами планирования и организации работ производственного участка, контроля качества выполняемых работ;

При освоении вида профессиональной деятельности и соответствующих компетенций согласно минимальным требованиям к результатам освоения вида деятельности образовательной программы по ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» обучающийся должен:

иметь практический опыт в:

- 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
 - Итоговый контроль состояния автотранспортного средства после 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 организации-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

уметь:

- планировать и осуществлять руководство работой производственного участка;

- обеспечивать рациональную расстановку рабочих;
- контролировать соблюдение технологических процессов и проверять качество выполненных работ;
- анализировать результаты производственной деятельности участка;
- обеспечивать правильность и своевременность оформления первичных документов;
- рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности.

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

1. План - задание производственной практики

1. Участие в работе структурного подразделения по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

2. Участие в работе структурного подразделения по осуществлению консультирования потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.

3. Участие в работе структурного подразделения по осуществлению приема и обработку рекламаций от потребителей

2. Виды работ производственной практики

1. Ознакомление с работой предприятия и технической службы.

2. Изучение взаимодействия технической службы с другими структурными подразделениями.

2. Изучение технологического процесса в производственном подразделении: рабочие места, их количество, виды выполняемых работ, техническая оснащенность.

3. Ознакомление с технической документацией по видам выполняемых работ.

4. Разработка технологических карт по одному или нескольким видам выполняемых работ.

5. Изучение количественного и качественного состава рабочих производственного подразделения: количество рабочих, их квалификация, распределение по профессиям и разрядам, система повышения квалификации и профессиональной переподготовки.

6. Изучение условий труда в производственном подразделении, правил и порядка аттестации рабочих мест.

7. Изучение миссии и задач сервиса автотранспортных средств

 Бизнес-процессы автосервисного предприятия

8. Изучение стандартов поведения, общения, делового стиля в процессе взаимодействия с потребителями

9. Изучение способов защиты прав потребителей. Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Закон «О защите прав потребителей»

10. Применение приемов информационно-консультационного взаимодействия с потребителями по вопросам осуществления предварительной записи на сервисное обслуживание

11. Применение приемов информационно-консультационного взаимодействия с потребителями по вопросам осуществления предварительной записи на сервисное обслуживание

12. Прием у потребителей автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.

13. Консультационно-информационное взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

3. Дневник производственной практики (по утвержденной форме)

4. Отчет по производственной практике

Формой отчетности студента по производственной практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Студент в один из последних дней практики защищает отчет по практике. По результатам защиты студентами отчетов выставляется зачет по практике.

Письменный отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы:

14. Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги
15. Выдача потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.
16. Прием и обработка рекламаций от потребителей в процессе выполнения работ
17. Проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов
18. Взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций
19. Осуществление контроля операций, проводимых с автотранспортными средствами в рамках обработки рекламаций от потребителей

- титульный лист
- содержание
- практическая часть
- приложения

Практическая часть отчета по практике включает главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения выполненных заданий по разделам программы практики.

Работа над отчетом по учебной практике должна позволить руководителю оценить уровень развития общих компетенций выпускника, а также профессиональных компетенций, в рамках освоения профессионального модуля и установленных ФГОС СПО по конкретной специальности, или рабочей программой профессионального модуля.

5. Индивидуальное задание на производственную практику

1 Ознакомление с предприятием

1. История предприятия, направление деятельности.
- 3 Участие в планировании и организации работы структурного подразделения
 - 3.1 Производственная структура предприятия
 - 3.2 Состав и структура персонала предприятия
 - 3.3 Характеристика видов планирования по форме и содержанию в структурном подразделении
 - 3.4 Бизнес-процессы автосервисного предприятия
 - 3.5 Применение приемов информационно-консультационного взаимодействия с потребителями по вопросам осуществления предварительной записи на сервисное обслуживание
 - 3.6 Прием у потребителей автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги
 - 3.7 Выдача потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.
 - 3.8 Документооборот подразделения
- 4 Участие в работе по приему и обработке рекламаций от потребителей в процессе выполнения работ структурного подразделения
 - 4.1 Прием и обработка рекламаций от потребителей в процессе выполнения работ
 - 4.2. Проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов
 - 4.3 Взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций
 - 4.4 Изучение способов оценки удовлетворенности потребителя Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания
 - 4.5 Стили управления, которые применяет руководитель в той или иной ситуации
 - 4.6 Решение конфликтных ситуаций с потребителем
 - 4.7 Соблюдение трудовой дисциплины на предприятии, чем регламентируется.

Выводы и предложения по итогам практики

6. Критерии оценки

Итогом производственной практики по ПМ.03 является оценка, которая выставляется руководителем практики от учебного заведения на основании отчета по практике, аттестационного листа, производственной характеристики, дневника практики:

Максимум -100 баллов.

Критерии оценок:

Оценка «неудовлетворительно», если сумма баллов менее 59

Оценка «удовлетворительно», если сумма баллов в пределах 60-79 баллов

Оценка «хорошо», если сумма баллов в пределах 79- 89 баллов

Оценка «отлично», если сумма баллов в пределах 90- 100 баллов