

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева»
Филиал КузГТУ в г. Новокузнецке

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 71B13ADF852F0D849D78875814FBEF47
Владелец: Баранов Юрий Александрович
Действителен: с 15.10.2025 до 08.01.2027

УТВЕРЖДАЮ:
Заместитель директора,
совмещающий обязанности директора
филиала КузГТУ в г. Новокузнецке
_____ Баранов Ю.А.
«29» мая 2026г

Рабочая программа дисциплины
МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса
автотранспортных средств

Специальность «23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных
средств»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»

Форма обучения
Очная

Год набора 2024

Новокузнецк 2026 г.

РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ

Преподаватель отделения СПО

_____ О.Н. Мезенина

Подпись

СОГЛАСОВАНО

заведующий отделением СПО

_____ Т.В. Гуменникова

Подпись

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УР

_____ Т.А. Евсина

Подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании
учебно-методического совета
филиала КузГТУ в г. Новокузнецке
Протокол No 6 от 28.05.2026

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств» является обязательной частью ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ; основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств».

Учебная дисциплина «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общих компетенций:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте
анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части
определять этапы решения задачи
выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
Знать: номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
приемы структурирования информации;
формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;
об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности;
Уметь: определять задачи для поиска информации;
определять необходимые источники информации;
планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию;
выделять наиболее значимое в перечне информации

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;
возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Знать: психологические основы деятельности коллектива
психологические особенности личности

Уметь: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
организовывать работу коллектива и команды
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности
особенности произношения

правила чтения текстов профессиональной направленности

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы

участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности
кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)
писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы

профессиональных компетенций:

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

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
- Уметь: -Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.
- Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).
- Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.
- Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.
- Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.
- Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонт) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.
- Применять техники ведения деловых переговоров.
- Разрешать конфликтные ситуации.
- Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.
- Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.
- Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.
- Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.
- Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
- Иметь практический опыт: -Определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией.
- Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их

компонентов.

- Обеспечение выполнения договорных обязательств.

- Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

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

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

- Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.

- Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей

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

Знать: -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

Уметь: -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
- Иметь практический опыт: -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

ПК 3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей

- Знать: -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
- Уметь: -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

Иметь практический опыт: -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

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить

- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте

- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;

- приемы структурирования информации;

- формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;

- об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;

- о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности;

- содержание актуальной нормативно-правовой документации;

- возможные траектории профессионального развития и самообразования

- психологические основы деятельности коллектива

- психологические особенности личности

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы

- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)

- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности
- особенности произношения
- правила чтения текстов профессиональной направленности
- 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.
- Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.
- Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов).
- Базовые принципы ведения клиентской базы.
- Основы этикета и деловой коммуникации.
- Базовое устройство автомобиля.
- Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.
- Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.
- Базовые принципы управления временем
- Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.
- Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.
- Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.
- Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.
- Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.
- Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.
- Применять стандартное и специализированное программное обеспечение

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части

- определять этапы решения задачи
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию
- Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
- организовывать работу коллектива и команды
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности
- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
- Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.
- Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).
- Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.

- Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.
- Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.
- Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонт) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.
- Применять техники ведения деловых переговоров.
- Разрешать конфликтные ситуации.
- Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.
- Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.
- Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.
- Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.
- Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
- Использовать 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

Иметь практический опыт:

- Определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией.
- Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Обеспечение выполнения договорных обязательств.
- Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.
- Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.

- Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.
- Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей
- Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.
- Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.
- 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. Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Курс 4 / Семестр 7			
Объем дисциплины	40		
в том числе:			
<i>лекции, уроки</i>	16		
<i>лабораторные работы</i>			
<i>практические занятия</i>	16		
Консультации			
Самостоятельная работа	8		
Промежуточная аттестация			
Индивидуальное проектирование			
Форма промежуточной аттестации			
Курс 4 / Семестр 8			

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Объем дисциплины	64		
в том числе:			
<i>лекции, уроки</i>	24		
<i>лабораторные работы</i>			
<i>практические занятия</i>	24		
Консультации	6		
Самостоятельная работа	4		
Промежуточная аттестация	6		
Индивидуальное проектирование			
Форма промежуточной аттестации	экзамен		

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Раздел 1. Культура делового общения		<i>Общее кол-во часов</i>
Тема 1.	Культура делового общения	26
	1.Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)	2
	2. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта	2
	3.Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.	2
	4.Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2
	5.Техника продажи услуг на базе доверительных отношений	2
	<i>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</i>	12
	1. Практическое занятие № 1 «Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»	4
	2. Практическое занятие № 2 «Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС»	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	Практическое занятие № 3 «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт»	2
	Практическое занятие № 4 «Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта»	2
	Практическое занятие № 5 «Создание этического кодекса фирмы»	2
	Самостоятельная работа обучающихся	4
Раздел 2. Основы коммуникации с потребителями		
Тема №. 2	Основы коммуникации с потребителями	40
	1. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2
	2. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)	2
	3. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта	2
	4. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС	2
	5. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта	2
	6. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг	2
	7. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	2
	8. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.	2
	<i>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</i>	20
	1. Практическое занятие № 6 «Составление предполагаемой базы потребителей АТС»	2
	2. Практическое занятие № 7 «Создание карточки потребителя»	2
	3. Практическое занятие № 8 «Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами»	4

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	4. Практическое занятие № 9 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС»	2
	5. Практическое занятие № 10 «Составление з/н на основании предварительной калькуляции»	2
	6. Практическое занятие № 11 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»	2
	7. Практическое занятие № 12 «Составление бланка обратной связи от потребителей АТС»	2
	8. Практическое занятие № 13 «Составления бланка анкеты потребителя»	2
	9. Практическое занятие № 14 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»	2
	Самостоятельная работа обучающихся	4
Раздел 3. Основы коммуникации с поставщиками		
Тема № 3	Основы коммуникации с поставщиками	26
	1. Каналы распределения товаров	2
	2. Идентификационный номер ТС (VIN)	2
	3. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.	2
	4. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей	2
	5. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ	2
	6. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг	2
	7. Договорные отношения с поставщиками	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	8
	1. Практическое занятие № 15 «Работа с каталогами запчастей поставщиков»	2
	2. Практическое занятие № 16 «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»	2
	3. Практическое занятие № 17 «Создание прайса на услуги автосервиса»	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	4.Практическое занятие № 18 «Формирование коммерческого предложения»	2
	Самостоятельная работа обучающихся	4
Промежуточная аттестация в форме экзамена		6
Всего:		110

3 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

3.1 Специальные помещения для реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- место преподавателя,
- комплект учебно-наглядных пособий,
- комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе (учебники

и учебные пособия, карточки-задания, комплекты тестовых заданий, методические рекомендации и

разработки);

техническими средствами обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением с доступом к сети

Интернет;

- оргтехника;
- мультимедийный проектор

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

1. Туревский, И. С. Техническое обслуживание автомобилей : Учебное пособие / И. С. Туревский. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2025. – 432 с. – ISBN 978-5-8199-0690-3. – URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=463212> (дата обращения: 31.03.2025). – Текст : электронный.
2. Епифанов, Л. И. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей : Учебное пособие / Л. И. Епифанов, Е. А. Епифанова. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2025. – 349 с. – ISBN 978-5-8199-0704-7. – URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=463305> (дата обращения: 31.03.2025). – Текст : электронный.

3.2.2 Дополнительная литература

1. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева ; Дагестанский государственный педагогический университет, Дагестанский государственный университет народного хозяйства (ДГУНХ), Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 252 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810> (дата обращения: 31.10.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1969-4. – DOI 10.23681/613810. – Текст : электронный.
2. Зверева, Н. Я спрашиваю – мне отвечают : инструменты искусного диалога : [16+] / Н. Зверева, С. Иконникова ; ред. К. Герцен. – Москва : Альпина Паблишер, 2023. – 200 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=707843> (дата обращения: 28.10.2025). – ISBN 978-5-9614-8640-7. – Текст : электронный.

3.2.3 Методическая литература

3.2.4 Интернет ресурсы

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т.Ф. Горбачева.

Режим доступа: www.kuzstu.ru

2. Электронные библиотечные системы:

- Университетская библиотека онлайн. Режим доступа: www.biblioclub.ru;

- Лань. Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

3. Единая коллекция Цифровых образовательных ресурсов. – Режим доступа:

<http://school-collection.edu.ru>

4. Единое окно доступа к информационным ресурсам. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>

4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в объеме, установленном в разделе 2 настоящей программы дисциплины (модуля).

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены специальные помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КузГТУ.

6. Иные сведения и (или) материалы

При осуществлении образовательного процесса применяются следующие образовательные

технологии:

- традиционная с использованием современных технических средств;
- модульная;
- интерактивная