

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ РЕСПУБЛИКИ КОМИ  
КОМИ РЕСПУБЛИКАСА ВЕЛӚДАН, НАУКА ДА ТОМ ЙӚЗ ПОЛИТИКА МИНИСТЕРСТВО

Государственное профессиональное образовательное учреждение  
«Сыктывкарский автомеханический техникум»  
«СЫКТЫВКАРСА АВТОМЕХАНИЧЕСКӚЙ ТЕХНИКУМ»  
УДЖСИКАСӚ ВЕЛӚДАН КАНМУ УЧРЕЖДЕНИЕ  
(ГПОУ «САТ»)

Утверждено  
Педагогическим советом  
ГПОУ «Сыктывкарский автомеханический  
техникум»  
протокол №\_7\_от «\_06\_»\_05\_2022\_г.



Утверждаю:  
Директор ГПОУ «САТ»  
И.В. Юрецкая  
Приказ №\_227\_от\_11 мая\_20\_22\_г.

Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации  
«Мастер-консультант по приему автотранспортных средств»

Сыктывкар, 20\_22\_ год

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА ПРОГРАММЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

## 1.1. Область применения программы

Программа дополнительного профессионального образования повышения квалификации разработана в соответствии с:

- Требованиями Федерального закона от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Статья 76);
- Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 N 499 (ред. от 15.11.2013) "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам" (Зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 N 29444)
- Профессиональным стандартом «Специалист по мехатронным системам автомобиля» (утвержден приказом Минтруда России от 13.03.2017 г. № 275н); (Зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 4 апреля 2017 года, регистрационный № 46238).

## 1.2 Цель и задачи реализации программы

**Цель:** Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

### **Задачи:**

- Формирование навыков взаимодействия с клиентами автосервиса, освоить основные коммуникативные приемы, иметь представление об ожиданиях и потребностях клиента.
- Совершенствование навыков составления документации при приеме-выдаче автотранспортных средств;
- Формирование профессионального самосознания мастера-приемщика, чувства ответственности за свои действия, стремления к постоянному совершенствованию своего профессионального мастерства с учетом специфики деятельности;

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

### 2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и уровней квалификации

№ п/п	Содержание совершенствуемой или вновь формируемой компетенции
1	Консультирование потребителей по вопросам сервиса АТС и оформления документов, связанных с сервисным обслуживанием АТС
2	Приемка АТС на техническое обслуживание (ТО), ремонт и сдача АТС потребителю
3	Контроль качества выполнения ремонтных работ, их сроков и объемов

К освоению программы допускаются лица, К освоению программы допускаются слушатели, имеющие диплом о среднем профессиональном образовании или диплом о высшем профессиональном образовании по направлению подготовки, входящем в укрупненную группу 23.00.00«Техника и технологии наземного транспорта».

Срок реализации программы: 24 академических часа.

Форма обучения: очная.

Программа учебного предмета включает в себя две части: теоретическая подготовка и практика.

## 2.2. Требования к результатам освоения программы

В результате освоения дополнительной профессиональной программы у слушателя должны быть сформированы компетенции, в соответствии с разделом 2.1. программы.

В результате освоения программы слушатель должен:

### Знать:

- Технологию ведения переговоров;
- Перечень регламентных работ и сервисных услуг, прейскурант;
- Порядок составления и оформления документации по оказанию сервисного обслуживания: актов приемки-передачи, заказ-нарядов и актов выполненных работ;
- Проведение диагностики и ремонта автомобилей для качественного выполнения своих обязанностей;
- Технические и эксплуатационные характеристики АТС.

### Уметь:

- работать с обращениями клиентов, проводить консультации последних, планировать работу автосервиса, проводить предварительную запись, вести телефонные переговоры;
- проводить диагностику, составлять предварительный перечень ремонтных работ и калькуляцию оказываемых услуг;
- согласовывать сроки проведения работ, заранее оговаривать стоимость проводимых работ с заказчиком;
- проводить предварительное согласование с клиентом необходимости проведения дополнительных работ, в случае необходимости;
- общаться с клиентом, грамотно и обоснованно отстаивать интересы сервиса в случае возникновения спорных и конфликтных ситуаций
- контролировать сроки выполнения работ, а также проверять соответствие фактически выполненных работ заказу-наряду;
- проводить мониторинг рынка сервиса.

Освоение программы повышения квалификации завершается итоговой аттестацией слушателей в форме, установленной учебным планом.

Лицам, успешно освоившим соответствующую программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

## 3. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Учебно-тематический план программы раскрывает последовательность изучаемых тем, определяет: количество часов по каждой теме с распределением на теоретические и практические занятия, отражает формы промежуточной аттестации, фиксирует максимальный объем учебной нагрузки обучающихся.

№	Наименование разделов, тем	Всего, ак. час.	В том числе		Форма контроля
			лекции	практические занятия	
1.	<b>Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	

2.	<b>Мастер-консультант автосервиса. Организация работы и профессиональные требования к специалисту.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	-	
3.	<b>Приемка автомобилей на обслуживание и выдача после обслуживания как обязательные элементы работы с клиентом</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		
3.1	Процедура приемки автомобиля в ремонт. Виды приемок, их отличительные черты. Этапы приема автотранспортных средств на обслуживание.	2	2		
3.2	Проведение дополнительных работ, оформление заказа-наряда. Корректировка сроков и объемов работ при необходимости.	2	2		
3.3	Проверка автомобиля перед выдачей, выпуск автомобиля. Контроль после обслуживания. Выставление счета.	2	2		
4.	<b>Особенности общения и взаимодействия с клиентом.</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	
4.1	Понятие «культура общения и культура обслуживания» клиентов на автосервисе.	2	2		
4.2	Конфликты, жалобы и пути их преодоления. Правила бесконфликтного общения.	4	2	2	
5.	<b>Требования к качеству услуг автосервиса и документы их регламентирующие и обеспечивающие.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		
5.1	Понятие о качестве услуг. Контроль качества выполненных работ (услуг): виды технического контроля, оценка качества услуг.	2	2		
5.2	Документы регламентирующие, обеспечивающие качество услуг.	2	2		
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>Диф. зачет</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>24 ч.</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

##### 1. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта

Понятие автосервиса, цели, задачи, характеристика как подсистемы автомобильного транспорта. Факторы, формирующие спрос и обеспечивающие объем услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей.

Предприятия технического сервиса, их классификация. Виды и назначение организаций и предприятий автосервиса, их специализация. Классификация СТО, виды предлагаемых услуг. Классификация предприятий технического сервиса по формам предпринимательской деятельности.

## **2. Мастер-консультант автосервиса. Организация работы и профессиональные требования к специалисту.**

Организация работы мастера-консультанта. Роль, цели и задачи мастера-консультанта в автосервисе. Основные требования к специалисту, должностные обязанности, Профессиональный внешний вид. Профессионально важные качества личности специалиста автомобильного центра.

Этапы работы. Требования охраны труда и техники безопасности при выполнении работ.

Планирование загрузки сервиса. Ведение клиентской базы. Внутренний и внешний документооборот. Заключение договоров на обслуживание. Планирование и распределение работ.

## **3. Приемка автомобилей на обслуживание и выдача после обслуживания как обязательные элементы работы с клиентом.**

Тема 3.1 Процедура приемки автомобиля в ремонт. Виды приемок, их отличительные черты. Этапы приема автотранспортных средств на обслуживание.

Тема 3.2 Проведение дополнительных работ, оформление заказа-наряда. Корректировка сроков и объемов работ при необходимости.

Тема 3.3 Проверка автомобиля перед выдачей, выпуск автомобиля. Контроль после обслуживания. Выставление счета.

## **4. Особенности общения и взаимодействия с клиентом.**

Тема 3.1 Понятие «культура общения и культура обслуживания» клиентов на автосервисе.

Понятие «культура общения». Компоненты культуры общения. Профессиональные умения и навыки общения с клиентами. Коммуникация: вербальная и невербальная составляющая.

Особенности общения с клиентами по телефону. Выражения, которых следует избегать в телефонном разговоре. Недопустимые выражения и их заменители в общении с клиентами. Речевые модули при общении с клиентами.

Понятие «культура обслуживания» клиентов на автосервисе. Организация работы с клиентурой. Факторы, характеризующие культуру обслуживания клиентов. Основные принципы налаживания контакта. Система управления взаимодействия с клиентами.

Тема 3.2 Конфликты, жалобы и пути их преодоления. Правила бесконфликтного общения.

Сущность конфликтов и их классификация. Разрешение конфликтных ситуаций. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Алгоритм разрешения конфликтных ситуаций. Этапы разрешения конфликта. Формы завершения конфликтных ситуаций. Основные правила бесконфликтного общения

Работа с жалобами. Жалобы при обслуживании клиентов, их причины. Типы потребителей («резонеры», «контролеры «переговорщики», «жертвы»). Рекомендации конструктивному устранению. Позитивные последствия внимательного отношения к жалобам.

Практическое занятие.

Рассмотрение практических ситуаций для развития навыков эффективного решения конфликтов. «Конфликты в процессе оказания услуг: пути их разрешения».

Описание конфликтной ситуации, указание роли в конфликте (потребитель или работник сервисного предприятия), причина конфликта, исход конфликта, предложения по устранению подобных конфликтных ситуаций.

Работа с жалобами клиентов и рекламациями в процессе осуществления сервисной деятельности. Система управления жалобами в организации социокультурного сервиса и позитивного мышления специалистов службы сервиса. Классификация жалоб и эффективный алгоритм действий.

## **5. Требования к качеству услуг автосервиса и документы их регламентирующие и обеспечивающие.**

Тема 5.1. Понятие о качестве услуг. Контроль качества выполненных работ (услуг): виды технического контроля, оценка качества услуг.

Тема 5.2 Документы регламентирующие и обеспечивающие качества услуг.

Основные правовые акты, регулирующие отношения при оказании услуг по обслуживанию и ремонту автомобилей. Федеральный закон «О защите прав потребителей». Постановление правительства РФ №290 от 11 апреля 2001 года. Последние изменения. Правоприменительная практика.

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

### **4.1. Материально-технические условия реализации программы**

Для реализации программы повышения квалификации используется:

- учебная аудитория «Обслуживание и ремонт автомобильного транспорта»

#### 1. Средства обучения:

- Компьютер
- Мультимедийный проектор (длиннофокусный)
- Устройство обратной проекции для крепления проектора
- Слайд-проектор
- Экран настенный 1,5x1,5 м
- Доска аудиторная

### **4.2 Учебно-методическое обеспечение программы**

- комплект оценочной документации (тест);
- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;
- профильная литература;
- отраслевые и другие нормативные документы;
- электронные ресурсы и т.д.

### **4.3 Кадровые условия реализации программы**

Данная программа реализуется педагогами техникума, имеющими высшее педагогическое образование или образование по профилю реализации программы, обладающими достаточными практическим опытом, знаниями и умениями.

Педагоги самостоятельно выбирают используемые педагогические технологии, методы и приемы, исходя из их уместности и целесообразности в том числе и в ходе организации и проведения учебных занятий в дистанционном формате.

## **5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ/АТТЕСТАЦИИ**

Для отслеживания результативности образовательной деятельности по программе проводятся текущий и итоговый контроль.

Текущий контроль успеваемости и формы оценки результативности обучающихся: предусмотрено проведение устных опросов.

Итоговый контроль (итоговая аттестация) проводится в форме дифференцированного зачета.

Для итоговой аттестации используется Комплект оценочной документации.

## **6. БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

### **ОСНОВНЫЕ ИСТОЧНИКИ:**

1. Волгин В.В. Приемщик автосервиса/ В.В. Волгин-Москва: Москва, 2011.
2. Марков, О.Д. Автосервис: Рынок, автомобиль, клиент / О.Д. Марков. – М.: Транспорт, 1999. – 270 с.
3. Муравкина, Г.Ш. Организация приемки автомобилей на СТО / Г.Ш. Муравкина, И.В. Воробьев // Методические указания к лабораторным, практическим и семинарским занятиям по дисциплинам «Система, технология и организация услуг в автомобильном сервисе» / МАДИ (ГТУ). – М., 2008. – С. 60-69.
4. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.Н. Ременцов [и др.]; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 480 с.
5. Тышкевич Л.Н. Технология приемки автомобилей и увеличение загруженности автосервиса/Учебное пособие/ Л.Н. Тышкевич, С.А. Тышкевич – Омск: СибАДИ, 2017.

### **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИСТОЧНИКИ:**

1. Волгин В.В. Автосервис: маркетинг и анализ. М.: Дашков и К°, 2004.
2. Основы автосервиса: краткий курс лекций для студентов IV курса направления подготовки 35.03.06 «Агроинженерия» / Сост.: И.Ю. Тюрин // ФГБОУ ВО «Саратовский ГАУ». – Саратов, 2016. – 137 с.
3. Хлявич А. И. Обслуживание автомобилей населения: Организация и управление. - М.: Транспорт, 1989. - 239 с.

### **ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ:**

1. <https://www.book.ru/>