

**TASK SHEET CDX C474: ДЕМОНСТРАЦИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КОНЦЕПЦИИ «ТРЕХ СИ»
(CONCERN, CAUSE AND CORRECTION = ПРОБЛЕМА, ПРИЧИНА И ИСПРАВЛЕНИЕ).**

Принцип работы с автомобилем клиента целесообразно согласовать с описанной в Руководстве по ремонту процедурой, которая, как правило построена по так называемому принципу «Трех Си» (Three Cs).

1. Первое Си – **Concern = Беспокойство** (жалоба клиента) – Описывается этап работы, который подтверждает наличие причины обращения (жалобы), выказанной заказчиком. Например, «Совершил пробную поездку по шоссе, при движении автомобиля ощущаются толчки»
2. Второе Си – **Cause = Причина** – Автомобильный техник должен описать причину проблемы. Например, «Использовал сканирующий инструмент, и обнаружил перебои в работе третьего цилиндра»
3. Третье Си – **Correction = Исправление** – Автомобильный техник должен описать то, что было сделано для устранения проблемы. Например, «Снял высоковольтный провод свечи зажигания третьего цилиндра, и при визуальном осмотре обнаружил, что свечной наконечник поврежден, и допускал утечку высоковольтного тока к головке цилиндров. Заменял провод свечи зажигания и проверил, что перебои в работе двигателя были устранены (исправлены)».



РЕМАРКА:

Принцип «Трех Си» не является единственным методом, которым руководствуются все без исключения предприятия индустрии автосервиса. Тем не менее, ведущие производителя стремятся построить наставления по ремонту, руководствуясь этой методикой



Используя следующий сценарий, внесите в бланк заказа-наряда отчет о выполнении работы, руководствуясь принципами «Трех Си».

1. Предположим, что клиент дал согласие (санкционировал) на осмотр и диагностику автомобиля. Клиент выказал беспокойство по поводу того, что после переезда через валяющуюся на дороге какую-то деталь под автомобилем после ночной стоянки образуется какое-то пятно, похожее на масло.

Вы проверяете по щупу уровень и состояние моторного масла, и обнаруживаете, что уровень масла низок, но масло выглядит так, будто его поменяли только вчера. Электронный мониторинг срока службы моторного масла указывает, что оставшийся срок службы масла равен 92%.

Вы устанавливаете автомобиль на подъёмник, и безопасно поднимаете автомобиль.

При визуальной инспекции нижней части автомобиля вы замечаете, что масло подтекает из пробки для слива моторного масла. Проверка крутящего момента затяжки сливной пробки показывает, что пробка затянута с предписанным усилием.

Более тщательный осмотр показывает наличие блестящего пятна на алюминиевом масляном поддоне вблизи сливной пробки. Выяснено, что вблизи пробки имеется небольшая трещинка, через которую вытекает моторное масло.


2. Выделите существенное из приведенного сценария, и заполните пустующие поля, расположенные ниже.

**TASK SHEET CDX C474: ДЕМОНСТРАЦИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КОНЦЕПЦИИ «ТРЕХ СИ»
(CONCERN, CAUSE AND CORRECTION = ПРОБЛЕМА, ПРИЧИНА И ИСПРАВЛЕНИЕ).**

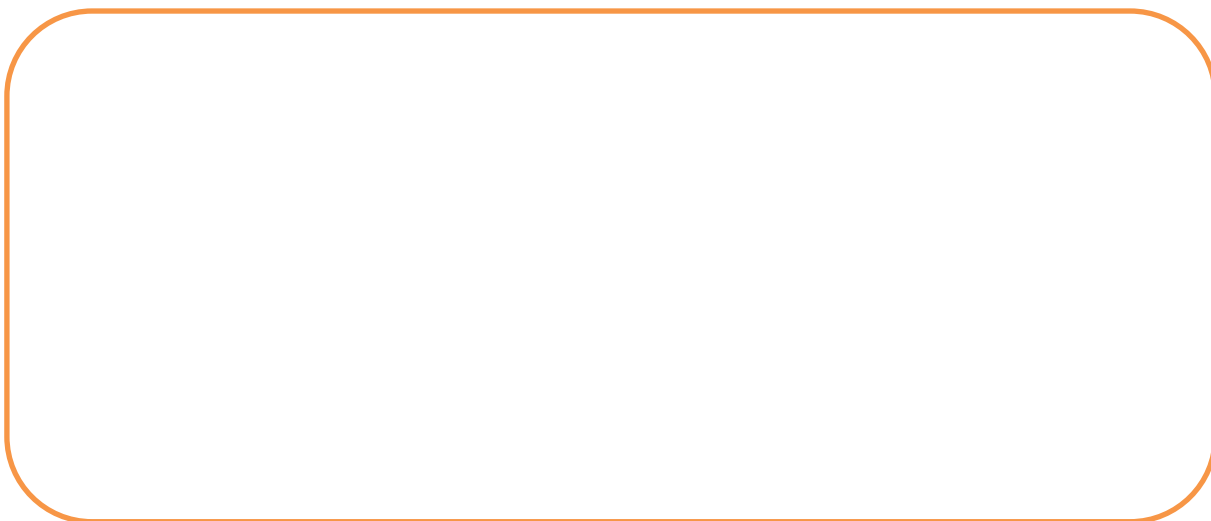
CONCERN = Беспокойства клиента (ПРОБЛЕМА)



CAUSE = Выявленная ПРИЧИНА



CORRECTION = Способ УСТРАНЕНИЯ





РЕЙТИНГ КОМПЕТЕНТНОСТИ СЛУШАТЕЛЯ

Руководитель/инструктор должен оценить эффективность работы, поставив метку в соответствующий квадратик

0 - Не выполнил

Не обладает необходимой информацией или практическими навыками, в рамках данной программы; необходимо завершить полнокомплектную подготовку

1 - Только под наблюдением

Имеются только общие представления без практического применения; необходимо тщательное наблюдение; требуется дополнительное обучение

2 - Ограниченная практика

Имеет малый опыт практической работы, предусмотренный программой обучения; необходимо дополнительное обучение для развития навыков

3 - Умеренная квалификация

Выполнил работу самостоятельно в рамках предусмотренной программы; требуется ограниченное дополнительное обучение

4 - Мастерство

Можете выполнять задания самостоятельно, без дополнительного обучения

Подпись тренера/инструктора _____ Дата _____

Фамилия, имя, отчество тренера/инструктора _____

Задания в этом рабочем листе содержат мероприятия, которые также способствуют достижению целого ряда учебных и меж-предметных умений. Эти навыки по-разному описываются такими терминами, как «Базовые навыки» или «Ключевые компетенции» или «Прикладная теория».