



МЕТОДЫ И СРЕДСТВА ЗАЩИТЫ АВТОМОБИЛЯ КЛИЕНТА

Коррелируется с требованиями Профессионального стандарта «...начальных требований к выпускнику образовательной организации, претендующего на должность младшего специалиста по техническому обслуживанию и среднему ремонту легковых и легких грузовых автомобилей». В списке задач, решаемых рядовым автомобильным техником, задание обозначено индексом Task Sheet CDX C473: «Определение назначения и демонстрация умения в использовании защитных чехлов, ковриков, фартуков и матов»
Задача отнесена к уровню приоритетности P-1.

Теоретическая поддержка:

HALDERMAN, JAMES D. *AUTOMOTIVE TECHNOLOGY: PRINCIPLES, DIAGNOSIS, & SERVICE* в изложении Дмитрия Титаренко: «Автомобильные технологии. Принципы, диагностика и сервис»; 2017; Журнал Автоспециалист+ (Первый год обучения, октябрьский номер)

Слушатель _____ Дата _____

Автомобиль: Марка _____ Модель _____ Год выпуска _____

VIN _____

Допуск к работе получен:



Применение средств защиты автомобиля от повреждения и загрязнения продиктовано как необходимостью бережного отношения к имуществу клиента, так и внутренней культурой, прививаемой персоналу авторемонтных мастерских политикой предприятия по отношению к клиентам.

Под защитой автомобиля следует понимать не только физическую защиту от повреждения и загрязнения, но и высокое качество обслуживания, предусматривающего сохранение всех индивидуальных настроек, произведенных клиентом до постановки автомобиля на обслуживание / ремонт.

Следовательно, в обязанности персонала авторемонтных мастерских входит бережное отношение к имуществу клиента и максимальное удовлетворение его ожиданий, касающихся культуры обслуживания, что должно входить в понятие «Безупречного сервиса». Кроме того, безупречный сервис предусматривает обязательное выявление всех скрытых неисправностей и оповещение клиента о возможных проблемах, с которыми может столкнуться владелец автомобиля.

TASK SHEET CDX C473: ОПРЕДЕЛЕНИЕ НАЗНАЧЕНИЯ И ДЕМОНСТРАЦИЯ УМЕНИЯ В ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЗАЩИТНЫХ ЧЕХЛОВ, КОВРИКОВ, ФАРТУКОВ И МАТОВ



Инструменты и материалы:

- Комплект защитных чехлов на крылья автомобиля
- Комплект чехлов на рулевое колесо, рычаг переключения передач, рычаг стояночного тормоза
- Комплект ковриков для пола
- Комплект защитных чехлов на сиденья
- Обтирочный материал



ПРОЦЕДУРА

Процедуры		Задание выполнено
Ваш инструктор изучит результаты Вашего исследования, и поставит соответствующую отметку в каждом из пунктов исследования.		
1	<p>Попросите Вашего инструктора кратко рассказать о политике предприятия / мастерских образовательной организации в отношении имущества клиента, в частности:</p> <p>Как производится приёмка автомобиля на обслуживание / в ремонт в Вашей авторемонтной мастерской. Отметьте основные позиции, касающиеся приёмки автомобиля</p> <p>1. Как производится запись на обслуживание?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>2. Что должна предпринять администрация авторемонтной мастерской перед приездом клиента в автосервис</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>3. Как производится оформление в ремонт автомобиля клиента?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>4. Как определяется предварительная стоимость выполнения работ и стоимости расходных материалов и деталей?</p> <p>_____</p>	

5. Кем, в каком объеме, и на каком оборудовании проводится предварительная диагностика автомобиля с целью определения перечня услуг по обслуживанию / ремонту автомобиля клиента

6. Как должен поступить рядовой работник (непосредственный исполнитель), если он обнаружит недостаток сервисной информации, необходимой для проведения качественного обслуживания / ремонта автомобиля?

7. Какие мероприятия по защите автомобиля предпринимаются персоналом авторемонтной мастерской во время совершения обслуживания / ремонта автомобиля клиента?

8. Как должен поступить рядовой работник (непосредственный исполнитель), если в процессе обслуживания / ремонта автомобиля им будут выявлены неисправности, угрожающие безопасности дорожного движения / превышения норм выбросов вредных веществ с выхлопными газами?




9. Как должен поступить рядовой работник (непосредственный исполнитель), если в процессе обслуживания / ремонта автомобиля им будет выявлено неудовлетворительное качество расходных материалов и деталей, приобретенных заказчиком в сторонней организации?

10. Как поступает администрация авторемонтной мастерской, если клиент выражает желание присутствовать при проведении диагностики, обслуживания и ремонта автомобиля?

TASK SHEET CDX C473: ОПРЕДЕЛЕНИЕ НАЗНАЧЕНИЯ И ДЕМОНСТРАЦИЯ УМЕНИЯ В ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЗАЩИТНЫХ ЧЕХЛОВ, КОВРИКОВ, ФАРТУКОВ И МАТОВ

	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>11. Каким образом и кем производится проверка качества выполнения работ и оформление документации?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>12. Как должна поступить администрация авторемонтной мастерской, если в ходе выполнения обслуживания выявляются неисправности, угрожающие безопасности дорожного движения, но клиент отказывается оплачивать устранение выявленных неисправностей?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>13. Как производится подготовка к выдаче клиенту отремонтированного автомобиля?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>14. Каким способом оценивается качество оказания услуги, и какими способами администрация стремится привлечь клиента в ряды «постоянных клиентов» данной авторемонтной мастерской?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>15. Производится ли сотрудниками авторемонтной мастерской связь с клиентом с целью определения удовлетворенности сервисом, и назначению следующей встречи с клиентом?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
2	<p>Внимательно осмотрите одежду и обувь на наличие загрязнений, смазки, способной испачкать автомобиль клиента. Соответствует ли Ваш внешний вид и состояние одежды / обуви политике предприятия в отношении имущества клиента.</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	

TASK SHEET CDX C473: ОПРЕДЕЛЕНИЕ НАЗНАЧЕНИЯ И ДЕМОНСТРАЦИЯ УМЕНИЯ В ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЗАЩИТНЫХ ЧЕХЛОВ, КОВРИКОВ, ФАРТУКОВ И МАТОВ

	<p>ДА; НЕТ</p> <p>Если НЕТ, то опишите, какие меры следует предпринять прежде чем Вы начнёте работу с автомобилем клиента?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>3.</p>	<p>Продemonстрируйте умение устанавливать на сиденье водителя защитного чехла и укладки под ноги защитных одноразовых ковриков.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>	
<p>4</p>	<p>Продemonстрируйте инструктору умение установки защитных чехлов на рулевое колесо, рычаг привода стояночного тормоза; рычаг управления коробкой передач</p> 	
<p>4</p>	<p>Откройте капот моторного отсека, и продemonстрируйте инструктору Ваши умения установки защитных фартуков на крылья автомобиля / защитного чехла передней части автомобиля</p>	

TASK SHEET CDX C473: ОПРЕДЕЛЕНИЕ НАЗНАЧЕНИЯ И ДЕМОНСТРАЦИЯ УМЕНИЯ В ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЗАЩИТНЫХ ЧЕХЛОВ, КОВРИКОВ, ФАРТУКОВ И МАТОВ

			
5	<p>Отыщите щуп уровня моторного масла в двигателе и продемонстрируйте умение использовать обтирочный материал.</p> 		



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

**TASK SHEET CDX C473: ОПРЕДЕЛЕНИЕ НАЗНАЧЕНИЯ И ДЕМОНСТРАЦИЯ УМЕНИЯ В
ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЗАЩИТНЫХ ЧЕХЛОВ, КОВРИКОВ, ФАРТУКОВ И МАТОВ**



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».