



ПОДГОТОВКА АВТОМОБИЛЯ К ВОЗВРАЩЕНИЮ КЛИЕНТУ

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 C467: «Подготовка автомобиля к возвращению клиенту в соответствии с правилами мастерской / политикой компании (в том числе, в отношении напольных ковриков, чехла рулевого колеса и т. д.)»
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, ноябрьский номер)

Слушатель _____ Дата _____

Автомобиль: Марка _____ Модель _____ Год выпуска _____

VIN _____

Допуск к работе получен:



ПРЕДИСЛОВИЕ

Материалы этого Практического задания сопровождаются подробным описанием всех процедур, связанных с подготовкой автомобиля к возвращению клиенту. Автор-составитель этой серии Практических заданий стремился максимально облегчить выполнение данного Практического задания, но студент должен помнить, что выполнение ряда Практических задания требуют длительного наблюдения за самостоятельной работой студента, зачастую связанной с подготовкой автомобиля к выдаче клиенту. Вы должны хорошо запомнить все процедуры и рекомендации, данные в этом Практическом задании.

Завершив выполнение Практического задания, Вы получите предварительную оценку Ваших стараний. Завершающую оценку Ваш инструктор поставит только после длительного наблюдения за Вами, и Вашим соблюдением всех рекомендаций, изложенных во всех предыдущих заданиях.

Помните, что удовлетворённость ремонтом автомобиля в большой мере зависят от умения представить автомобиль клиенту с сохранением всех привычных для него настроек.

**TASK SHEET CDX C467: ПОДГОТОВКА АВТОМОБИЛЯ К ВОЗВРАЩЕНИЮ КЛИЕНТУ В
СООТВЕТСТВИИ С ПРАВИЛАМИ МАСТЕРСКОЙ / ПОЛИТИКОЙ КОМПАНИИ (В ТОМ ЧИСЛЕ,
В ОТНОШЕНИИ НАПОЛЬНЫХ КОВРИКОВ, ЧЕХЛА РУЛЕВОГО КОЛЕСА И Т. Д.)**



ПРОЦЕДУРА

Процедуры		Задание выполнено																					
<p>Ваш инструктор изучит результаты Вашего исследования, и поставит соответствующую отметку в каждом из пунктов исследования.</p>																							
1	<p>Попросите рассказать Вашего наставника о политике авторемонтной мастерской в отношении подготовки и выдачи автомобиля клиенту:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Кто принимает непосредственное участие в выдаче автомобиля клиенту</p> <p>Мастер-приёмщик заказов <input type="checkbox"/></p> <p>Непосредственный исполнитель заказа <input type="checkbox"/></p> <p>Иное указать здесь _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	2																					
2	<p>Отметьте (поставьте плюс или минус) против тех работ, которые являются обязательными для выполнения, в соответствии с политикой авторемонтной мастерской</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Проверяемые позиции</th> <th>Порядок контроля</th> <th>+ / -</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Все приборы освещения. Звуковой сигнал. Дополнительное электрооборудование</td> <td>Проверить работу приборов освещения и электрооборудования</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Стеклоочистители и стеклоомыватели</td> <td>Проверить работу передних и задних стеклоочистителей и стеклоомывателей</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Привод сцепления</td> <td>Проверить согласно рекомендаций производителя, изложенных в Руководстве по ремонту. Проверить свободный ход педали сцепления (кроме сцепления с саморегулируемым приводом)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Фары. Установка фар</td> <td>Проверить установку фар согласно Руководству по ремонту автомобиля</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Аккумуляторная батарея. Уровень электролита</td> <td>Проверить уровень электролита на соответствие метки «Мах»</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Система охлаждения. Уровень жидкости, и</td> <td>Проверить уровень охлаждающей жидкости на соответствие метке «Мах».</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Проверяемые позиции	Порядок контроля	+ / -	Все приборы освещения. Звуковой сигнал. Дополнительное электрооборудование	Проверить работу приборов освещения и электрооборудования		Стеклоочистители и стеклоомыватели	Проверить работу передних и задних стеклоочистителей и стеклоомывателей		Привод сцепления	Проверить согласно рекомендаций производителя, изложенных в Руководстве по ремонту. Проверить свободный ход педали сцепления (кроме сцепления с саморегулируемым приводом)		Фары. Установка фар	Проверить установку фар согласно Руководству по ремонту автомобиля		Аккумуляторная батарея. Уровень электролита	Проверить уровень электролита на соответствие метки «Мах»		Система охлаждения. Уровень жидкости, и	Проверить уровень охлаждающей жидкости на соответствие метке «Мах».	
Проверяемые позиции	Порядок контроля	+ / -																					
Все приборы освещения. Звуковой сигнал. Дополнительное электрооборудование	Проверить работу приборов освещения и электрооборудования																						
Стеклоочистители и стеклоомыватели	Проверить работу передних и задних стеклоочистителей и стеклоомывателей																						
Привод сцепления	Проверить согласно рекомендаций производителя, изложенных в Руководстве по ремонту. Проверить свободный ход педали сцепления (кроме сцепления с саморегулируемым приводом)																						
Фары. Установка фар	Проверить установку фар согласно Руководству по ремонту автомобиля																						
Аккумуляторная батарея. Уровень электролита	Проверить уровень электролита на соответствие метки «Мах»																						
Система охлаждения. Уровень жидкости, и	Проверить уровень охлаждающей жидкости на соответствие метке «Мах».																						

**TASK SHEET CDX C467: ПОДГОТОВКА АВТОМОБИЛЯ К ВОЗВРАЩЕНИЮ КЛИЕНТУ В
СООТВЕТСТВИИ С ПРАВИЛАМИ МАСТЕРСКОЙ / ПОЛИТИКОЙ КОМПАНИИ (В ТОМ ЧИСЛЕ,
В ОТНОШЕНИИ НАПОЛЬНЫХ КОВРИКОВ, ЧЕХЛА РУЛЕВОГО КОЛЕСА И Т. Д.)**

	морозостойкость охлаждающей жидкости	Проверить качество охлаждающей жидкости и её температуру замерзания, которая должна соответствовать от -25°C до -35°C		
	Приводные ремни	Проверить состояние и силу натяжения приводных ремней, согласно Руководству по ремонту данного автомобиля.		
	Тормозная система. Уровень тормозной жидкости	Проверить уровень тормозной жидкости, который должен находиться между метками «Min» и «Max» в зависимости от износа тормозных накладок. Проверить качество тормозной жидкости и температуру её кипения		
	Фиксаторы дверей, направляющие сдвижной двери	Проверить фиксаторы на наличие смазки, проверить направляющие на отсутствие загрязнений и на наличие смазки. Проверить работу дверных замков.		
	Тормозные шланги, трубопроводы и штуцеры	Проверить шланги, трубопроводы и штуцеры на отсутствие неплотностей, повреждения и глубинной коррозии. Проверить соответствие длины тормозных шлангов и отсутствие перекручивания и вздутия /расслоения		
	Глушитель, резонатор и каталитический конвертор	Проверить на отсутствие повреждения и неплотностей		
	Шины	Проверить состояние шин, остаточную высоту протектора и давление воздуха в шинах всех колес, включая запасное колесо		
	Токсичность выхлопного газа и режим холостого хода. Работа каталитического конвертора	Проверить состав выхлопного газа и режим холостого хода, согласно указаниям Руководства по ремонту. Проверить коды неисправностей, коды готовности и завершение процедур самодиагностики.		
	Счетчик технического обслуживания	Убедиться в перезагрузке данных счётчика технического обслуживания, проверить восстановление индивидуальных настроек клиента		
	Завершение заказа-наряда	Убедиться в готовности передачи автомобиля заказчику, проверив заполнение заказа-наряда и наличие подписей исполнителей. Проверить наличие памяток о сроке прохождения очередного технического обслуживания.		
3.	Попросите Вашего инструктора рассказать о том, кто и как осуществляет проверку качества выполненных работ по обслуживанию /ремонту автомобиля.			

**TASK SHEET CDX C467: ПОДГОТОВКА АВТОМОБИЛЯ К ВОЗВРАЩЕНИЮ КЛИЕНТУ В
СООТВЕТСТВИИ С ПРАВИЛАМИ МАСТЕРСКОЙ / ПОЛИТИКОЙ КОМПАНИИ (В ТОМ ЧИСЛЕ,
В ОТНОШЕНИИ НАПОЛЬНЫХ КОВРИКОВ, ЧЕХЛА РУЛЕВОГО КОЛЕСА И Т. Д.)**

	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>																																								
4	<p>Отметьте знаком плюс или минус те позиции, которые проверяются (выполняются проверочные испытания) представителями администрации в соответствии с принятой политикой в отношении качества выполненных услуг в вашей авторемонтной мастерской.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Проверяемые позиции</th> <th>Порядок проверки</th> <th>+ / -</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Заказ-наряд</td> <td>Проверить подписан ли заказ-наряд клиентом, указан ли его номер телефона. Проверить данные об автомобиле, тип автомобиля, номерной знак, VIN, пробег</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Задание исполнителю</td> <td>Проверить, есть ли отметка о комплексных услугах, коды или текстовое описание рабочих позиций, указания по ремонту и запись о существовании рекламаций</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Отметка о стоимости заказа</td> <td>Проверить наличие в заказе отметки о стоимости работ по обслуживанию / ремонту в соответствии с объемом произведенных работ</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Превышение первоначального объема заказа</td> <td>Проверить, согласован ли с клиентом дополнительный объем работ, и есть ли соответствующая отметка в заказе</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Оформление заказа</td> <td>Проверить, выдержан ли указанный в наряде срок готовности</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Задержка с выполнением заказа</td> <td> Выяснить и отметить причину задержки. <ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие запчастей (указать номера по каталогу). • Перегрузка автосервиса </td> <td></td> </tr> <tr> <td>Исполнение работ</td> <td>Провести контрольный осмотр (при необходимости опробовать на ходу) и определить соответствие выполненных работ заказу-наряду</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Внешний вид автомобиля</td> <td>Убедиться, что после выполнения работ по обслуживанию / ремонту в автомобиле нет загрязнений</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Запчасти</td> <td>Проверить правомерность заказа и использования запчастей</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Составление счета</td> <td>Проверить счет на соответствие заказу-наряду и правомерность начислений по производным позициям</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Дополнительная информация</td> <td>Проверить, есть ли в счете или в талоне выходного контроля запись об износе или дефектах, не заявленных в заказе-наряде, и есть ли подпись клиента под этими замечаниями</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Рекомендации по ремонту сверх заявленного в заказе</td> <td>Приготовить прейскурант на услуги.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Проверяемые позиции	Порядок проверки	+ / -	Заказ-наряд	Проверить подписан ли заказ-наряд клиентом, указан ли его номер телефона. Проверить данные об автомобиле, тип автомобиля, номерной знак, VIN, пробег		Задание исполнителю	Проверить, есть ли отметка о комплексных услугах, коды или текстовое описание рабочих позиций, указания по ремонту и запись о существовании рекламаций		Отметка о стоимости заказа	Проверить наличие в заказе отметки о стоимости работ по обслуживанию / ремонту в соответствии с объемом произведенных работ		Превышение первоначального объема заказа	Проверить, согласован ли с клиентом дополнительный объем работ, и есть ли соответствующая отметка в заказе		Оформление заказа	Проверить, выдержан ли указанный в наряде срок готовности		Задержка с выполнением заказа	Выяснить и отметить причину задержки. <ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие запчастей (указать номера по каталогу). • Перегрузка автосервиса 		Исполнение работ	Провести контрольный осмотр (при необходимости опробовать на ходу) и определить соответствие выполненных работ заказу-наряду		Внешний вид автомобиля	Убедиться, что после выполнения работ по обслуживанию / ремонту в автомобиле нет загрязнений		Запчасти	Проверить правомерность заказа и использования запчастей		Составление счета	Проверить счет на соответствие заказу-наряду и правомерность начислений по производным позициям		Дополнительная информация	Проверить, есть ли в счете или в талоне выходного контроля запись об износе или дефектах, не заявленных в заказе-наряде, и есть ли подпись клиента под этими замечаниями		Рекомендации по ремонту сверх заявленного в заказе	Приготовить прейскурант на услуги.		
Проверяемые позиции	Порядок проверки	+ / -																																							
Заказ-наряд	Проверить подписан ли заказ-наряд клиентом, указан ли его номер телефона. Проверить данные об автомобиле, тип автомобиля, номерной знак, VIN, пробег																																								
Задание исполнителю	Проверить, есть ли отметка о комплексных услугах, коды или текстовое описание рабочих позиций, указания по ремонту и запись о существовании рекламаций																																								
Отметка о стоимости заказа	Проверить наличие в заказе отметки о стоимости работ по обслуживанию / ремонту в соответствии с объемом произведенных работ																																								
Превышение первоначального объема заказа	Проверить, согласован ли с клиентом дополнительный объем работ, и есть ли соответствующая отметка в заказе																																								
Оформление заказа	Проверить, выдержан ли указанный в наряде срок готовности																																								
Задержка с выполнением заказа	Выяснить и отметить причину задержки. <ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие запчастей (указать номера по каталогу). • Перегрузка автосервиса 																																								
Исполнение работ	Провести контрольный осмотр (при необходимости опробовать на ходу) и определить соответствие выполненных работ заказу-наряду																																								
Внешний вид автомобиля	Убедиться, что после выполнения работ по обслуживанию / ремонту в автомобиле нет загрязнений																																								
Запчасти	Проверить правомерность заказа и использования запчастей																																								
Составление счета	Проверить счет на соответствие заказу-наряду и правомерность начислений по производным позициям																																								
Дополнительная информация	Проверить, есть ли в счете или в талоне выходного контроля запись об износе или дефектах, не заявленных в заказе-наряде, и есть ли подпись клиента под этими замечаниями																																								
Рекомендации по ремонту сверх заявленного в заказе	Приготовить прейскурант на услуги.																																								

**TASK SHEET CDX C467: ПОДГОТОВКА АВТОМОБИЛЯ К ВОЗВРАЩЕНИЮ КЛИЕНТУ В
СООТВЕТСТВИИ С ПРАВИЛАМИ МАСТЕРСКОЙ / ПОЛИТИКОЙ КОМПАНИИ (В ТОМ ЧИСЛЕ,
В ОТНОШЕНИИ НАПОЛЬНЫХ КОВРИКОВ, ЧЕХЛА РУЛЕВОГО КОЛЕСА И Т. Д.)**

	<p>Укажите, какое должностное лицо выполняет перечисленные выше проверки?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
5	<p>Попросит вашего инструктора рассказать о том, как осуществляется связь с клиентами, и какие акции проводятся в вашей авторемонтной мастерской с целью привлечения клиентов.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
6	<p>Вашему вниманию представлен образец талона выходного контроля.</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 10px; margin: 10px 0;"><p style="text-align: center;">Логотип фирмы</p><p>Заказчик: Иванов Сергей Н. Номер автомобиля: А 555 АА 78RU Уважаемый господин Иванов, Ваш заказ выполнен в согласованном объеме. Я лично убедился в том, что все заказанные работы выполнены с надлежащим качеством. Если, тем не менее, у Вас возникнут вопросы, обращайтесь ко мне. Мастер-приёмщик: _____ (Расшифровка подписи) Обращаем внимание, что в ходе обслуживания Вашего автомобиля были выявлены следующие неисправности, требующие:</p><p>Срочного устранения <input type="checkbox"/></p><p>Устранение во время очередного техобслуживания <input type="checkbox"/></p><p>1. Люфт в подшипниках колес 2. Снижение активности кислородного датчика 3. _____</p></div> <p>Узнайте у Вашего инструктора, осуществляется ли выдача подобного талона в Вашей авторемонтной мастерской?</p>	
7	<p>В заключение, опишите Вашу роль, как прилежного работника авторемонтной мастерской, в обеспечении безупречного сервиса, представляемого владельцам транспортных средств.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

**TASK SHEET CDX C467: ПОДГОТОВКА АВТОМОБИЛЯ К ВОЗВРАЩЕНИЮ КЛИЕНТУ В
СООТВЕТСТВИИ С ПРАВИЛАМИ МАСТЕРСКОЙ / ПОЛИТИКОЙ КОМПАНИИ (В ТОМ ЧИСЛЕ,
В ОТНОШЕНИИ НАПОЛЬНЫХ КОВРИКОВ, ЧЕХЛА РУЛЕВОГО КОЛЕСА И Т. Д.)**

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».