

TASK SHEET NA044 (C590): ЧТЕНИЕ / ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕГО НАРЯДА, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О КЛИЕНТЕ, ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИДЕНТИФИКАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА, БЕСПОКОЙСТВАХ КЛИЕНТА, ИСТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРИЧИН НЕИСПРАВНОСТЕЙ И МЕТОДАХ ИСПРАВЛЕНИЯ



Заполнение заказа-наряда с учетом концепции «Три Си»

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 C590 NA044: «Чтение / заполнение рабочего наряда, включая информацию о клиенте, информацию об идентификации транспортного средства, беспокойствах клиента, истории обслуживания, причин неисправностей и методах исправления».

Задача отнесена к уровню приоритетности P-2.

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

Напоминаем, что концепция «Три Си» состоит из следующих пунктов:

1. Первое Си – *Concern* = Беспокойство (жалоба клиента)
2. Второе Си – *Cause* = Причина
3. Третье Си – *Correction* = Исправление

В этой Практической работе Вам предстоит показать умения, которые Вы смогли освоить в процессе изучения Главы 4 и Главы 15, а также выполнения Практических работ NA 006; NA 007; NA 040 и NA 043.

Выполнение этой Практической работы будет происходить в виде ролевой игры.

TASK SHEET NA044 (C590): ЧТЕНИЕ / ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕГО НАРЯДА, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О КЛИЕНТЕ, ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИДЕНТИФИКАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА, БЕСПОКОЙСТВАХ КЛИЕНТА, ИСТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРИЧИН НЕИСПРАВНОСТЕЙ И МЕТОДАХ ИСПРАВЛЕНИЯ

Выполняя Практическую работу NA 043, Вы изучали неисправность, которая когда-либо случилась на Вашем автомобиле, или на автомобиле, принадлежащей членам Вашей семьи / приятеля или коллеги.

Обязательно проконсультируйтесь с Вашим инструктором о марке и модели автомобиля, к которому Вы будете привязывать Вашу просьбу устранить неисправность. Это связано с необходимостью обеспечить всю процедуру изучения жалобы клиента сервисной документацией: историей обслуживания автомобиля, Руководством по эксплуатации для пользователя; Бюллетенем технического обслуживания; Руководством по обслуживанию автомобиля (в профессиональном варианте).

Несомненно, что в Вашем колледже есть необходимый набор сервисной документации по двум... трем десяткам автомобилей.

Вам надо заранее обдумать, как будет себя вести автомобиль при выбранной Вами неисправности. Играя роль клиента, Вы не должны будете фантазировать, но, знакомясь с сервисной документацией, выбрать симптомы, которые Вы и должны будете описать специалистам автосервиса.

2

Каждому студенту предстоит сыграть и вторую роль – сервис-консультанта, который будет вести беседу с клиентом, и вносить необходимые записи в заказ-наряд. Выполняя это Практическое задание, Вы должны будете правильно построить разговор с клиентом, стремясь получить как можно больше полезной информации о неисправности. От Ваших вопросов будет зависеть то, что Вам расскажет клиент, а что Вам придется додумывать самому, играя роль специалиста, ремонтирующего автомобиль, и тратить время на построение дополнительных диагностических действий.

Третья роль, которую предстоит сыграть каждому из Вас – это роль рядового специалиста автосервиса. В этой Практической работе Вам предстоит завершить оформление заказа-наряда, включая подбор необходимых деталей, их стоимость и определить затраты на трудовые действия.

Конечно же, Вы можете обращаться за различными уточнениями к Вашему инструктору, но вспомните, в конце каждой Практической работы есть оценочная шкала, в которой инструктор отметит Вашу самостоятельность или то, что Вы смогли решить поставленную задачу только с его помощью.



ПРОЦЕДУРА




Практическое занятие NA 044-1

Опишите автомобиль, представленный для технического обслуживания

Год выпуска _____ Марка _____ Модель _____
 VIN _____ Тип двигателя и объем _____

| Процедуры | | Задание выполнено |
|-----------|---|-------------------|
| 1 | поприветствуйте клиента, представьтесь так, как Клиенту следует к Вам обращаться. Например, консультант Сергеев Андрей, можно просто Андрей. Спросите фамилию и Имя клиента. Помните, что производственный этикет требует быть с клиентом вежливым и предупредительным. Называйте клиента | |

TASK SHEET NA044 (C590): ЧТЕНИЕ / ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕГО НАРЯДА, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О КЛИЕНТЕ, ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИДЕНТИФИКАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА, БЕСПОКОЙСТВАХ КЛИЕНТА, ИСТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРИЧИН НЕИСПРАВНОСТЕЙ И МЕТОДАХ ИСПРАВЛЕНИЯ

| | | |
|---|--|---|
| | <p>по фамилии, не забывая приставку «Господин, или Госпожа». К клиенту по имени обращаться не стоит. Запишите приемлемое обращение:</p> <p>_____</p> <p>Узнайте цель его визита в Вашу авторемонтную мастерскую.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Обязательно узнайте, пользовался ли клиент раньше услугами Вашей мастерской. Возможно, перед Вами постоянный клиент, имеющий дисконтную карту, обеспечивающую скидки постоянным клиентам.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | |
| 2 | <p>Теперь Вам предстоит перейти к официальной части беседы – начать заполнение заказа-наряда на ремонт.</p> <p>В данной части Практической работы мы выбрали черновой вариант заполнения, который Вы сможете оформлять в открытых полях для каждого шага Вашей работы.</p> <p>Для успешного оформления заказа-наряда Вам потребуются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Данные о клиенте, которые Вы должны будете записать со слов клиента. <p>Нельзя требовать от клиента дополнительных документов, таких как паспорт, справку о прописке и т.п.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Свидетельство о регистрации транспортного средства. <p>Впишите номер свидетельства _____</p> <p>В учебных целях копию вымышленного свидетельства о регистрации Вам предоставит клиент. Оформление этого свидетельства предусмотрено в Практической работе NA 043</p> | |
| 3 | <p>Наименование мастерской Место для ввода текста.</p> <p>Дата заполнения: [Выберите дату]</p> <p>1. Данные о клиенте:</p> <div data-bbox="375 1552 986 1962" style="border: 1px solid gray; height: 180px; width: 380px; margin: 10px 0;">  </div> <p align="right">Отметка инструктора о выполнении</p> <p>2. Данные об автомобиле:</p> | <div data-bbox="1348 1910 1453 2007" style="border: 2px solid orange; width: 60px; height: 40px; margin: 20px auto;"></div> |

TASK SHEET NA044 (C590): ЧТЕНИЕ / ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕГО НАРЯДА, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О КЛИЕНТЕ, ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИДЕНТИФИКАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА, БЕСПОКОЙСТВАХ КЛИЕНТА, ИСТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРИЧИН НЕИСПРАВНОСТЕЙ И МЕТОДАХ ИСПРАВЛЕНИЯ

Отметка инструктора о выполнении

4

3. Данные об исполнителях заказа:

Отметка инструктора о выполнении

4. Подпись клиента: Место для ввода текста. **Отметка инструктора о выполнении**

5. Беспокойства клиента

Отметка инструктора о выполнении

6. История обслуживания автомобиля

Отметка инструктора о выполнении

7. Используемые бюллетени технического обслуживания (TSBs)

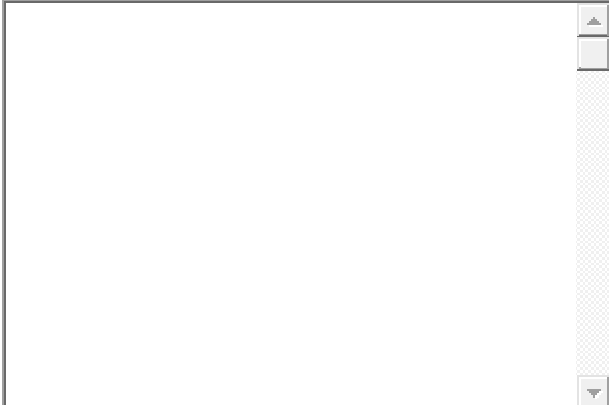


Отметка инструктора о выполнении

7. Визуальные проверки и механические испытания

Отметка инструктора о выполнении

9. Перечень рекомендуемых и выполненных диагностических процедур

TASK SHEET NA044 (C590): ЧТЕНИЕ / ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕГО НАРЯДА, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О КЛИЕНТЕ, ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИДЕНТИФИКАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА, БЕСПОКОЙСТВАХ КЛИЕНТА, ИСТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРИЧИН НЕИСПРАВНОСТЕЙ И МЕТОДАХ ИСПРАВЛЕНИЯ

| | | |
|---|---|--|
| |  | <input data-bbox="1353 584 1460 680" type="checkbox"/> |
| | <p>Отметка инструктора о выполнении</p> | |
| | <p>9. Выявленная причина / неисправный компонент</p> | |
|  | <input data-bbox="1353 1137 1460 1234" type="checkbox"/> | |
| | <p>Отметка инструктора о выполнении</p> | |
| | <p>10. Предпринятый ремонт</p> | |
|  | <input data-bbox="1353 1693 1460 1789" type="checkbox"/> | |
| | <p>Отметка инструктора о выполнении</p> | |
| | <p>11. Процедуры проверки качества выполненного ремонта</p> | |

TASK SHEET NA044 (C590): ЧТЕНИЕ / ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕГО НАРЯДА, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О КЛИЕНТЕ, ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИДЕНТИФИКАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА, БЕСПОКОЙСТВАХ КЛИЕНТА, ИСТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРИЧИН НЕИСПРАВНОСТЕЙ И МЕТОДАХ ИСПРАВЛЕНИЯ

Отметка инструктора о выполнении

12. Трудовые процедуры и их стоимость

Нормативное и фактическое время

Отметка инструктора о выполнении

13. Не включенные в заказ-наряд дополнительные трудовые процедуры и их стоимость

Нормативное и фактическое время

Отметка инструктора о выполнении

14. Сведения о необходимости проведения ремонта на стороне отдельных узлов / агрегатов: наименование узла / агрегата, планируемая стоимость ремонта, дополнительные трудовые процедуры и их стоимость



Отметка инструктора о выполнении

15. Сведения о согласовании дополнительных трудовых затрат

Подпись клиента: Место для ввода текста. Отметка инструктора о выполнении

14. Стоимость трудовых затрат с учётом коэффициента стоимости нормо-часа



Отметка инструктора о выполнении

15. Перечень и стоимость деталей

Наименование; Номер по каталогу; Количество; Цена 1 детали (предполагаемая и фактическая)

TASK SHEET NA044 (C590): ЧТЕНИЕ / ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕГО НАРЯДА, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О КЛИЕНТЕ, ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИДЕНТИФИКАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА, БЕСПОКОЙСТВАХ КЛИЕНТА, ИСТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРИЧИН НЕИСПРАВНОСТЕЙ И МЕТОДАХ ИСПРАВЛЕНИЯ

| | | |
|--|--|--|
| | <div data-bbox="375 219 986 627"></div> <p data-bbox="997 604 1316 672">Отметка инструктора о выполнении</p> <p data-bbox="311 705 1117 750">16. Перечень деталей, которые подлежат возврату клиенту:</p> <p data-bbox="311 772 1133 817">Место для ввода текста. Отметка инструктора о выполнении</p> <p data-bbox="311 851 1204 918">17. Перечень деталей, за которые подлежит выплатить залоговую стоимость:</p> <p data-bbox="311 952 1125 996">Место для ввода текста. Отметка инструктора о выполнении</p> <p data-bbox="311 1030 1284 1097">18. Итоговая стоимость трудовых затрат и выполненных работ; налог с продаж на детали (величину процента узнать у инструктора)</p> <div data-bbox="375 1131 986 1541"></div> <p data-bbox="997 1518 1316 1585">Отметка инструктора о выполнении</p> <p data-bbox="311 1624 1109 1668">19. Рекомендации по проведению обслуживания / ремонта:</p> | <div data-bbox="1356 571 1476 683"><input type="checkbox"/></div> <div data-bbox="1356 750 1476 862"><input type="checkbox"/></div> <div data-bbox="1356 907 1476 1019"><input type="checkbox"/></div> <div data-bbox="1356 1478 1476 1590"><input type="checkbox"/></div> |
|--|--|--|

TASK SHEET NA044 (C590): ЧТЕНИЕ / ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕГО НАРЯДА, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О КЛИЕНТЕ, ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИДЕНТИФИКАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА, БЕСПОКОЙСТВАХ КЛИЕНТА, ИСТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРИЧИН НЕИСПРАВНОСТЕЙ И МЕТОДАХ ИСПРАВЛЕНИЯ



Отметка инструктора о выполнении



10

20. Замечания по состоянию компонентов, отвечающих за безопасность:



Отметка инструктора о выполнении



21. Замечания и оценка качества обслуживания / ремонта клиентом:



Отметка инструктора о выполнении



Подпись сервис-консультанта: Место для ввода текста.

Подпись клиента: Место для ввода текста.

TASK SHEET NA044 (C590): ЧТЕНИЕ / ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕГО НАРЯДА, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О КЛИЕНТЕ, ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИДЕНТИФИКАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА, БЕСПОКОЙСТВАХ КЛИЕНТА, ИСТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРИЧИН НЕИСПРАВНОСТЕЙ И МЕТОДАХ ИСПРАВЛЕНИЯ

| | | |
|---|---|--|
| 4 | После завершения работы над черновиком перенести сведения в бланк заказа-наряда | |
|---|---|--|



ПРОЦЕДУРА



Практическое задание NA 044-2

Задача

Завершить заполнение заказа-наряда на ремонт.

ЗАКАЗ-НАРЯД Место для ввода текста.

| | | |
|---|--|---|
| Наименование предприятия: Место для ввода текста. | | |
| Заказчик: Место для ввода текста. | | Дата заполнения: [Pick the date] |
| Адрес: Место для ввода текста. | | Телефон: Место для ввода текста. |
| СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОТРАНСПОРТНОМ СРЕДСТВЕ | | |
| Марка: Место для ввода текста. | Модель: Место для ввода текста. | Год выпуска: Место для ввода текста. |
| Цвет кузова: Место для ввода текста. | VIN: Место для ввода текста. | |
| Модель двигателя: Место для ввода текста. | Применяемое топливо: Место для ввода текста. | |
| Пробег: Место для ввода текста. | Регистрационный знак: Место для ввода текста. | |
| Сервис-консультант: Место для ввода текста. | Исполнитель (специалист): Место для ввода текста. | |
| Повреждения и комплектность при внешнем осмотре: Место для ввода текста. | | |
| Подпись сервис-консультанта: Место для ввода текста. | | Подпись заказчика: |
| Беспокойства клиента: Место для ввода текста. | | |
| История обслуживания автомобиля: Место для ввода текста. | | |
| Соответствующие TSBs: <input type="checkbox"/> Рекомендации по диагностике и устранению неисправностей: Место для ввода текста. | | |
| ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ПРОЦЕДУРЫ (В СООТВЕТСТВИИ С КОНЦЕПЦИЕЙ «Три Си») | | |
| Наличие кодов неисправностей: <input type="checkbox"/> Марка, модель сканера Место для ввода текста. | | |
| Коды неисправностей и их интерпретация: Место для ввода текста. Место для ввода текста. | | |
| Источник диагностической информации при наличии кодов неисправностей: Место для ввода текста. | | |
| Диагностические процедуры Место для ввода текста. | | |
| Отсутствие кодов неисправностей: <input type="checkbox"/> Источник диагностической информации при отсутствии кодов неисправностей: Место для ввода текста. Диагностические процедуры: Место для ввода текста. | | |
| Отсутствие публикуемых диагностик: <input type="checkbox"/> Построение алгоритма поиска неисправностей на основе анализа: Укажите иницирующее (симулирующее) действие: Место для ввода текста. Укажите используемые диагностирующие инструменты: Место для ввода текста. Диагностические процедуры: Место для ввода текста. | | |

**TASK SHEET NA044 (C590): ЧТЕНИЕ / ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕГО НАРЯДА, ВКЛЮЧАЯ
ИНФОРМАЦИЮ О КЛИЕНТЕ, ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИДЕНТИФИКАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО
СРЕДСТВА, БЕСПОКОЙСТВАХ КЛИЕНТА, ИСТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРИЧИН
НЕИСПРАВНОСТЕЙ И МЕТОДАХ ИСПРАВЛЕНИЯ**

| | | | | |
|--|-------------------------|---------------|-------------------------|-------------------------|
| <p>Периодически возникающие неисправности: <input type="checkbox"/> Источник диагностической информации при периодически возникающих неисправностях: Место для ввода текста. Укажите инициирующее (симулирующее) действие: Место для ввода текста. Укажите используемые диагностирующие инструменты: Место для ввода текста.</p> <p>Диагностические процедуры: Место для ввода текста.</p> | | | | |
| <p>Выявленная причина неисправности: Место для ввода текста.</p> | | | | |
| <p>Способ устранения неисправностей: Место для ввода текста.</p> | | | | |
| <p>Необходимость восстановительного ремонта детали / узла / агрегата в стороннем предприятии <input type="checkbox"/> Укажите узел и вид ремонта: Место для ввода текста.</p> <p>Оповестите клиента о необходимости ремонта на стороне и его приблизительной стоимости: Место для ввода текста.</p> <p>Одобрение получено: <input type="checkbox"/> Подпись клиента: Место для ввода текста.</p> | | | | |
| Процедуры обслуживания / ремонта и их стоимость | | | Предварительная | Фактическая |
| Место для ввода текста. | | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Место для ввода текста. | | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Место для ввода текста. | | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Место для ввода текста. | | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| | | | | |
| | | | | |
| Процедуры ремонта на стороне и его стоимость | | | | |
| Место для ввода текста. | | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Место для ввода текста. | | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Приблизительные затраты времени | | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Общая стоимость работ | | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Перечень установленных деталей и их стоимость | | Кол-во | | |
| Место для ввода текста. | Место для ввода текста. | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Место для ввода текста. | Место для ввода текста. | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Место для ввода текста. | Место для ввода текста. | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Место для ввода текста. | Место для ввода текста. | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Место для ввода текста. | Место для ввода текста. | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Стоимость установленных деталей | | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Стоимость работ | | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Стоимость деталей за вычетом залоговой стоимости | | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Налог с продаж на детали / сторонние услуги | | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| Общая стоимость выполнено обслуживания / ремонта | | | Место для ввода текста. | Место для ввода текста. |
| <p>Список возвращенных клиенту деталей: Место для ввода текста.</p> | | | | |
| <p>Рекомендации по проведению обслуживания / ремонта: Место для ввода текста.</p> | | | | |
| <p>Замечания по состоянию компонентов, отвечающих за безопасность: Место для ввода текста.</p> | | | | |
| <p>Подпись исполнителя: Место для ввода текста.</p> | | | | |

**TASK SHEET NA044 (C590): ЧТЕНИЕ / ЗАПОЛНЕНИЕ РАБОЧЕГО НАРЯДА, ВКЛЮЧАЯ
ИНФОРМАЦИЮ О КЛИЕНТЕ, ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИДЕНТИФИКАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО
СРЕДСТВА, БЕСПОКОЙСТВАХ КЛИЕНТА, ИСТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРИЧИН
НЕИСПРАВНОСТЕЙ И МЕТОДАХ ИСПРАВЛЕНИЯ**

Замечания и оценка качества обслуживания / ремонта клиентом: Место для ввода текста.

Подпись сервис-консультанта: Место для ввода текста.

Подпись клиента: Место для ввода текста.

Примечание: Форма Заказа-наряда разработана и рекомендована Национальным фондом содействия автомобильному образованию (НФСАО)



РЕЙТИНГ КОМПЕТЕНТНОСТИ СЛУШАТЕЛЯ

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

13

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 межпредметных умений. Эти навыки по-разному описываются такими терминами, как «Базовые навыки» или «Ключевые компетенции» или «Прикладная теория».