



## Глава 2 КАРЬЕВА В АВТОМОБИЛЬНОМ СЕРВИСЕ



### ЦЕЛИ ИЗУЧЕНИЯ:

После завершения изучения Главы 2, читатель должен быть готовым:

- Рассказать о возможностях, связанных с основных видами работ в авторемонтной мастерской.
- Обсудить уровень подготовки и опыт, необходимые для выполнения каждой из вида работ в авторемонтной мастерской.
- Описать технические навыки, необходимые для выполнения каждого вида работ в авторемонтной мастерской.
- Объяснить правила производственного этикета, вызванные производственными отношениями между работником, менеджером авторемонтной мастерской и другими работниками компании.

### ПРЕДИСЛОВИЕ

Вступая в производственные отношения, любой гражданин принимает обязательства по соблюдению общих обязанностей, вытекающих из Гражданского кодекса, Нормативом трудового законодательства, Правил внутреннего распорядка и производственного этикета, принятого на предприятии.

Производственные отношения предусматривают подчиненность и подотчетность работников, вытекающих из организационной структуры предприятия. Это значит, что Вы будете выполнять распоряжения непосредственного руководителя, например, автомеханик выполняет распоряжение технического руководителя группы (бригадира), который, в свою очередь, выполняет распоряжения мастера цеха (производственного участка). Производственный этикет предусматривает порядок доведения распоряжений до непосредственного исполнителя. Например, мастер цеха не занимается распределением работ среди членов производственной бригады (группы), он доводит свои распоряжения до исполнителей через бригадира. Подобного порядка следует придерживаться и в обращениях к вышестоящему руководству. Автомеханик должен высказывать свои замечания и претензии бригадиру (руководителю группы), а не мастеру цеха, и, тем более, не сервис-менеджеру. Сервис-менеджер руководит авторемонтной мастерской через мастеров производственных участков, в редких случаях, через

руководителей групп (бригадиров).

Такое построение производственных отношений продиктовано целесообразностью, изложенной в должностных обязанностях каждого члена трудового коллектива.

Должностные обязанности разрабатываются и утверждаются сервис-менеджером, и могут существенно отличаться на двух, расположенных рядом предприятиях. Существуют рамочные типовые должностные обязанности, которые могут служить основой для разработки должностных обязанностей в каждом трудовом коллективе.

В этой главе автор, не претендуя на однозначность информации, расскажет Вам о производственных предприятиях, на которых Вам предстоит работать, перечислит основные виды работ, выполняемых каждым работником трудового коллектива, и обозначит структуру производственных отношений в трудовом коллективе.

Ваша учебная организация – тоже трудовой коллектив, в котором существуют производственные отношения, изложенные в должностных обязанностях мастера, преподавателя, завуча, заместителя директора и директора. Вы, как член этого коллектива, должны знать, к кому следует обращаться по неотложным вопросам, и какими правами и обязанностями наделило Вас Трудовое законодательство и Правила внутреннего распорядка.

### ПОТРЕБНОСТЬ В АВТОМОБИЛЬНЫХ ТЕХНИКАХ

Потребность в подготовленных и квалифицированных автомобильных техниках в последние десятилетия значительно возросла, чем когда-либо по нескольким причинам, в том числе:

- Транспортные средства становятся все более сложными, что требует от персонала, занятого обслуживанием автомобилей, более высокого уровня знаний и навыков
- Электрические и электронные компоненты, датчики (сенсоры) и исполнительные устройства (актуаторы) стали составными частями любого механизма и любой системы транспортного средства
- Конструкции механизмов и используемые конструкционные материалы изменились за последние несколько лет настолько, что все работы, связанные с диагностикой, техническим обслуживанием и ремонтом должны выполняться в указанной производителем последовательности, чтобы избежать нанесения ущерба транспортному средству.
- Номенклатура смазочных материалов и техниче-

ских жидкостей столь широка, что даже плановое техническое обслуживание стало сложной и весьма ответственной технической задачей.

Все, перечисленное выше, требует надлежащей подготовки, и требует от персонала неукоснительного соблюдения предписаний производителя транспортного средства, производителя узлов и агрегатов, производителей смазок и технических жидкостей.

Количество автомобильных техников возрастает в связи с увеличением транспортных средств, движущихся по дорогам мира. Хороший технический специалист сможет найти работу практически в любой части света или в любом населенном пункте, делая карьеру в качестве профессионала автомобильной сервисной службы, обеспечивая безупречное качество обслуживания.

## **НЕОБХОДИМОСТЬ ПЕРИОДИЧЕСКОГО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ**

Транспортные средства стали «жить» дольше благодаря улучшению материалов и более строгим допускам. С каждым годом пробег автомобилей до завершения их «жизни» становится больше, чем когда-либо прежде. В 50-е годы прошлого столетия пробег транспортного средства до его «списания» составлял 100000...150000 км, или 10 лет эксплуатации. Теперь же, при надлежащем техническом обслуживании и применении рекомендованных эксплуатационных материалов пробег автомобиля до капитального ремонта превышает 300000 километров.

Стоимость поддержания автомобиля в исправном состоянии автомобилей была снижена, например, за счет применения радиальных шин, которые способны выдержать пробег свыше 70000 километров, в то время, как диагональные шины устаревших конструкций нуждались в замене через каждые 25000 километров.

## **ГАРАНТИИ**

Гарантия – это ручательство перед покупателем, что приобретенный им автомобиль будет функционировать, как это указано в его технических характеристиках при условии соблюдения сроков и объемов плановых технических обслуживаний. Гарантийные обязательства распространяются и на качество обслуживания, а также качество применяемых при обслуживании материалов, установленных при ремонте деталей. Качество обслуживания гарантируется квалификацией персонала и его порядочностью и честностью в отношении клиента.

Гарантийные обязательства по различным автомобилям могут отличаться, но все они привязаны к длительности эксплуатации и/или пробегу автомобиля.

Представленные ниже перечни гарантийных обязательств нередко включают следующие направления:

- Гарантийные обязательства в отношении нового автомобиля, как правило, распространяются на все компоненты транспортного средства, и подобная гарантия называется политикой от бампера до бампера (*Bumper-to-Bumper Policy*).
- Гарантия на силовые агрегаты (*Powertrain warranty*) охватывает такие агрегаты, как двигатель, коробка передач/трансэксл, главную передачу в сборе с дифференциалом. Эти гарантийные обязательства обычно более длительны, чем обязательства от бампера до бампера.
- Гарантии по коррозии кузовных деталей продолжительнее гарантии от бампера до бампера, так же как и гарантии на силовые агрегаты превосходят по длительности «жизнь» кузова, когда в нем начинают появляться дырки от сквозного ржавления.
- Гарантия на компоненты системы снижения эмиссии вредных веществ зависит от экологического класса автомобиля, например, гарантия на каталитический конвертор (в обиходе – катализатор) составляет от 8 лет или пробега в 100000 км, до 10 лет или пробега 200000 км.

Гарантия на автомобиль распространяется только в случае его обслуживания в дилерских авторемонтных мастерских, имеющих сертификат от производителя транспортного средства на производство обслуживания и ремонта автомобилей его марок. Технический персонал дилерских авторемонтных мастерских также должен быть сертифицирован (иметь сертификаты) представителем производителя автомобиля. Все техники дилерских станций должны быть ознакомлены с тем, что может быть покрыто заводской гарантией, чтобы помочь клиенту избежать оплаты тех ремонтов, которые могут быть сделаны по гарантии. Хотя гарантийные обязательства распространяются на большинство компонентов транспортных средств, эксплуатационные материалы и часть быстроизнашивающихся деталей не попадают под гарантийные обязательства, поэтому автомеханик и автомобильный техник всегда имеет возможность дополнительного заработка при замене быстроизнашивающихся деталей и эксплуатационных материалов в течение всего гарантийного срока эксплуатации автомобиля.

## **УВЕЛИЧЕНИЕ «ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ ЖИЗНИ» ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА**

Средний возраст автомобилей, движущихся по дорогам России, составляет сейчас около 13 лет, в Казахстане – от 13 до 19 лет в зависимости от региона, в Украине – 20 лет, в Беларуси – 9,5 лет. В Соединенных Штатах Америки средний возраст автомобилей составляет 9 лет, в Западной Европе – 8 лет. Средний возраст азиатского автопарка составляет 6,5 лет.

Приведенная статистика показывает, что большая часть автомобилей не покрывается заводской гарантией, и чаще нуждается в ремонте.

В Западной Европе после кризиса 2008 года получила распространение послепродажная гарантия подержанных автомобилей, продаваемых через дилерские автосалоны, что стало чрезвычайно удобным для владельцев этих автомобилей, и обеспечило дополнительный доход работникам сервисных участков дилерских автосалонов.

## **ПРЕДПРИЯТИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЕ РАБОЧЕ МЕСТА АВТОМЕХАНИКАМ И АВТОМОБИЛЬНЫМ ТЕХНИКАМ**

Работа автомобильных техников происходит на различных рабочих местах, включая:

### **АВТОСАЛОНЫ НОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ**

Автосалоном принято называть крупное предприятие, занимающееся реализацией (продажей) новых и/или подержанных автомобилей, продажей деталей и дополнительного оборудования к автомобилям, гарантийным обслуживанием продаваемых автомобилей, техническим обслуживанием и ремонтом автомобилей, как находящихся на гарантийном обслуживании, так и автомобилей, гарантийные обязательства, в отношении которых уже истекли. Часто в составе крупного дилерского предприятия (автосалона) имеется кузовной цех, в котором устраняются повреждения, возникающие при дорожно-транспортных происшествиях (ДТП).

Большинство дилерских центров обслуживают одну или несколько марок автомобилей, поэтому к техникам, работающим в дилерских центрах, предъявляются минимальные требования по стандартам обучения. Обучение обычно предоставляется на безвозмездной основе в интернете или в региональных учебных центрах. Обычно дилер оплачивает специалисту сервисного центра деньги за каждый день, проведенный на тренингах, а также предоставляет или оплачивает

транспорт, питание, и проживание. Нередко дилеры предлагают онлайн обучение специалистов на дому, предполагая минимальный заочный контроль процесса освоения знаний.



Рисунок 2-1: Специалист дилерского центра должен проверить функционирование всех узлов и агрегатов автомобиля по шумности их работы и наличия чрезмерных перемещений; источник: *Pearson Education, Inc.*

Дилерские компании имеют свои собственные локальные или региональные учебные площадки, предназначенные для подготовки к началу работы на их предприятиях молодых техников, и для периодического повышения квалификации работающих специалистов.

## **НЕЗАВИСИМЫЕ СЕРВИСНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ**



Рисунок 2-2: Типичный независимый сервисный центр. Независимые центры занимаются обслуживанием самых разнообразных транспортных средств, и выполняют множество различных операций по ремонту и обслуживанию. Некоторые независимые автосервисы специализируются только в одной или двух сферах обслуживания, или работают только с одной или двумя марками автомобилей; источник: Дилижанс С-Пб

Сервисные центры, занимающиеся мелким и средним ремонтом автомобилей, как правило, обслуживают самые разнообразные марки и модели автомобилей. Автомобильные техники, работающие в независимых сервисных центрах, как правило, должны участвовать в семинарах, проводимых производителями запасных частей и деталей (производителями вторичного рынка), или семинары, проводимые в местных профессионально-технических училищах или колледжах, чтобы поддерживать знания на технически современном уровне.

### МЕЛКИЕ И КРУПНЫЕ ТОРГОВЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ



Рисунок 2-3: На территории торгового предприятия находится станция технического обслуживания, занимающаяся техническим обслуживанием автомобилей и ремонтом автомобилей; источник: EuroAuto

В большинстве городов России как мелкие, так и крупные предприятия по продаже аксессуаров (дополнительного оборудования) деталей и расходных материалов, нередко объединенных в одно крупное сетевое предприятие.

Примером сетевого объединения может служить торговое предприятие EuroAuto. Это крупное предприятие скупает «битые» автомобили, разбирает их, и производит торговлю бывшими в употреблении деталями, узлами и агрегатами автомобилей.

Предприятие EuroAuto имеет в своем составе учебное подразделение, названное «Институтом ЕвроАвто». Здесь готовят специалистов по торговле аксессуарами, деталями, расходными материалами и техническими жидкостями.

На площадках предприятия можно получить хорошую практику по разборке, очистке и предпродажной подготовке узлов бывших в употреблении автомобилей.

### СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ СЕРВИСНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ

Специализированные сервисные предприятия, как правило, ограничивают оказываемые ими услуги ремонтом отдельных компонентов транспортных средств, или специализируются на установке и обслуживании одной...двух систем транспортного средства. Примером специализированного предприятия может служить такие хорошо известные сервисные предприятия, как *Bosch Diesel Service* = Дизельный сервис Бош, занятый обслуживанием дизельной аппаратуры автомобилей и автобусов; Московский Центр автоматических трансмиссий, занимающийся диагностикой и ремонтом автоматических коробок передач различных типов и производителей.



Рисунок 2-4: Российское специализированное предприятие по ремонту автоматических трансмиссий ZF = «Zahnradfabrik» = «Gear Factory» = «Фабрика передаточных механизмов» занимается только ремонтом автоматических коробок передач; источник: ZF

### МАСТЕРСКИЕ КРУПНЫХ АВТОТРАНСПОРТНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ



Рисунок 2-5: Типичным представителем сервисного подразделения является собственный цех по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей грузового автотранспортного предприятия; источник: agroru.com

Во многих городах при крупных автотранспортных предприятиях созданы собственные участки или цехи технического обслуживания и ремонта автомобилей. Работники этих участков занимаются плановым обслуживанием и ремонтом автомобилей, принадлежащих этому предприятию. Работа специалистов ремонтных участков транспортных предприятий оплачивается почасово, а не на комиссионной основе.

## **КЛАССИФИКАЦИЯ ВЫПОЛНЯЕМЫХ РАБОТ АВТОМОБИЛЬНЫМ ТЕХНИКОМ**

Существует множество должностей и рабочих мест в индустрии транспортного сервиса.

В небольших сервисных предприятиях (авторемонтных мастерских) должностные обязанности 2...3 работников крупных сервисных предприятий возложены на одного специалиста. На большом сервисном предприятии должностные обязанности четко распланы, и поделены между большим количеством специалистов.

Автомобильные техники, или автомеханики, как правило, работают на определенных рабочих местах, подготовленных к выполнению какого-либо вида производственных работ.

## **ТЕХНИК ПО СМАЗКАМ/ТЕХНИК МЕЛКОГО РЕМОНТА И ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Техник по смазкам должен быть обучен правильному использованию ручных инструментов и проинструктированы, как правильно обслуживать различные типы транспортных средств.

Обучение технике смазывания может быть произведено на рабочем месте, или получено в результате тренинга на площадках училищ или колледжей. Некоторые крупные компании предоставляют внутреннее обучение для молодых техников, в результате которого они получают навыки выполнения смазочных операций в соответствии с техническими требованиями. Очень важно, чтобы техник прекрасно разбирался в номенклатуре смазочных материалов, моторных и трансмиссионных масел, и не допускал ошибок при заправке автомобилей моторным маслом и трансмиссионными жидкостями необходимой вязкости и качества, и заправка производилась до номинального объема.

Сливная пробка масляного поддона и корпус масляного фильтра должны быть проверены на отсутствие утечек. Крышка маслосливной горловины, которая, как правило, расположена на крышке газораспределительного механизма, должна быть герметична, по-

скольку пропуск воздуха в систему вентиляции картерных газов может оказать негативное влияние на работу системы управления двигателем, и вызвать появление в памяти модуля управления записи об ошибке/неисправности.

Техник по смазкам должен иметь хорошие знания, и быть обучен выполнению следующих операций:

- Замена масла и фильтрующего элемента
- Подбирать смазки, масла и технические жидкости, хорошо разбираясь в классификации смазок, масел, трансмиссионных жидкостей и прочих эксплуатационных материалах
- Проверять уровень технических жидкостей, знать и выполнять правила их пополнения
- Проверять уровень давления в шинах, и производить подкачку шин
- Проверять направляющие механизмы приводных ремней, и производить их правильное натяжение
- Производить проверку, очистку или замену воздушного фильтра
- Производить замену салонного фильтра
- Производить замену щеток стеклоочистителей или замену чистящего полотна стеклоочистителя.

Техник быстрого обслуживания (техник по смазкам) должен быть обучен правилам подъема транспортного средства, правилам сбора, хранения и утилизации масел, масляных фильтров и прочих отходов производства, появляющихся в результате его производственной деятельности.

## **ПРЕДПРИЯТИЯ ТОРГОВЫЛИ НОВЫМИ И БЫВШИМИ В УПОТРЕБЛЕНИИ АВТОМОБИЛЯМИ**

Организации, осуществляющие торговлю новыми или подержанными автомобилями, часто прибегают к подготовке транспортного средства для его доставки покупателю. Эти операции часто упоминаются, как «предпродажная подготовка автомобиля».

Перечню и приемам работ по предпродажной подготовке автомобилей, как правило, обучают на рабочих местах в ходе кратковременной стажировки под руководством опытного мастера.

Производитель автомобиля публикует рекомендации, которые следует соблюдать при предпродажной подготовке автомобиля, и соблюдение всех рекомендаций является прямой обязанностью персонала, занимающегося предпродажной подготовкой. Следовательно, персонал должен быть ознакомлен с публикуемыми рекомендациями, чтобы убедиться, что все компонен-

ты автомобиля установлены, отрегулированы и, при необходимости, заправлены рекомендуемыми техническими жидкостями, а также все сопутствующие документы заполнены и подготовлены к передаче покупателю.

Производственные операции, связанные с предпродажной подготовкой автомобиля, обычно включают следующее:

- Установка центральных крышек и колпаков на колесные диски (если используются)
- Установка багажных полок, подножек и другого устанавливаемого дилером дополнительного оборудования
- Установка, подключение и проверка действия радиоприемника, охранной сигнализации и прочего радиотехнического оборудования
- Проверка и коррекция давления сжатого воздуха в шинах



#### **РЕМАРКА:**

Большинство автопроизводителей поставляют дилерам автомобили с «перекаченными» шинами во избежание их вертикальных и боковых перемещений при их транспортировке на автобусах.

- Проверка уровня всех эксплуатационных жидкостей
- Проверка работоспособности всех аксессуаров, включая брелоки и пульты дистанционного управления.
- Заказ и установка отсутствующих, поврежденных или потерявших товарный вид деталей во время транспортировки и хранения автомобиля
- Удаление защитного покрытия и полимерных пленок с сидений ковровых покрытий и рулевого колеса.
- Внешняя мойка автомобиля, очистка стекол, салона и багажного отделения.

## **РЯДОВЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ**

Рядовые специалисты сервисных центров, которых часто называют «автомеханиками», имеют за плечами обучение в профессионально-техническом училище профессии «Автомеханик», или специальности «Автомобильный техник-механик», полученной в колледже. Как правило, механики способны выполнять несколько видов работ, определенных сертификатным перечнем.



#### **РЕМАРКА:**

Виды работ, которые выполняют автомеханики и автомобильные техники в авторемонтных мастерских, условно разбиты на девять позиций (спецификаций).

*A1 – Диагностика, техническое обслуживание и ремонт автомобильных двигателей.*

*A2 – Диагностика, техническое обслуживание и ремонт и автоматических коробок передач/Коробок передач в сборе с главной передачей и дифференциалом (трансэкслев).*

*A3 – Диагностика, техническое обслуживание и ремонт коробок передач, переключаемых вручную, ремонт ведущих осей (мостов) автомобиля.*

*A4 – Техническое обслуживание и ремонт подвески и рулевого управление*

*A5 – Диагностика, техническое обслуживание и ремонт тормозных систем и тормозных механизмов автомобиля*

*A6 – Диагностика, техническое обслуживание и ремонт электрических/электронных систем и компонентов систем автомобиля.*

*A7 – Диагностика, техническое обслуживание и ремонт систем отопления и кондиционирования*

*A8 – Диагностика, техническое обслуживание систем топливоподачи и систем управления двигателем*

*A9 – Диагностика, техническое обслуживание и ремонт дизельных двигателей легковых автомобилей и легких грузовиков.*

*Отдельной статьёй обозначены работы, связанные с ремонтом грузовиков, автобусов, ремонт поврежденных кузовов и лакокрасочных покрытий кузовов автомобиля, шиномонтажные и уборочно-моечные работы, и т.п.*

Профессию автослесаря можно получить в профессионально-технических училищах. Длительность обучения составляет от 1,5 до 2,5 лет. Программа обучения профессии автослесарь не предусматривает обучение профессии водитель.

Подготовка профессии «Автомеханик» отличается от подготовки профессии «Автослесарь» одновременным освоением 2...3 однородных программ обучения, среди которых: автослесарь, водитель автомобиля (как правило, только категории «В» = водитель легкового автомобиля), и оператор заправочных станций. Профессию автомеханика можно получить в профессионально-технических училищах, длительность обучения в которых варьируется от 1,5 до 2,5 лет.

Автомобильные колледжи готовят техников-механиков. Полноценное освоение программы обучения длится от 3,5 до 4,5 лет. В колледжах, как правило, обучаются профессиям «Автомеханика» и профессии водителя двух категорий: категория «В» = водитель легкового автомобиля, и категория «С» = водитель грузового автомобиля.



#### **РЕМАРКА:**

*Программа обучения профессии «Оператор заправок станций» ошибочно упрощена до уровня «Заправщик топливом на АЗС». Заправочное оборудование, используемое в авторемонтных мастерских и СТО, охватывает значительно больше позиций:*

*Оборудование для сбора отработавшего масла и заправки двигателя моторным маслом;*

*Оборудование для сбора и заправки охлаждающих жидкостей системы охлаждения двигателя;*

*Оборудование для смены ATF = Automatic Transmission Fluid = Гидравлики автоматических трансмиссий;*

*Оборудование для сбора и заправки гидравлики рулевого управления;*

*Оборудование для сбора и замены тормозных жидкостей;*

*Оборудование для сбора и замены хладагентов автомобильных кондиционеров.*

*Кроме того, программа обучения должна предусматривать обучения правилам сбора, хранения и утилизации отходов, появляющихся в процессе замены технических жидкостей и хладагента.*

Выпускники профессионально-технических училищ и колледжей, работая в автомобильных мастерских и на Станциях технического обслуживания (СТО), выполняют профилактическое обслуживание, диагностику неисправностей и ремонт автотранспортных средств и легких грузовиков. Автомобильные техники и автомеханики производят регулировки, испытания и ремонт двигателей, систему рулевого управления, тормозных систем, трансмиссии, подвески автомобиля, электрических систем и систем кондиционирования воздуха, а также регулировку углов установки колес автомобиля (в просторечье, развал-схождение). На крупных СТО автомобильные техники часто специализируются на диагностике, техническом обслуживании и ремонте определенных частей или систем автомобиля, например, тормозных систем и тормозных механизмов, подвески и рулевого управления. В небольших авторемонтных мастерских техники могут выполнять более широкий спектр работ.

Работа с автомобилем клиента начинается с внимательного прочтения наряда-заказа, и проверки автомобиля.

Для того, чтобы выявить причину неисправности или некачественной работы автомобиля, технику необходимо:

- Убедиться в наличии причины обращения клиента
- Используя оборудование для тестирования, провести тест-драйв автомобиля, и/или внимательно ознакомиться с рекомендациями производителя и руководством по ремонту автомобиля
- Демонтировать неисправный агрегат, отремонтировать или заменить изношенные или неисправные части.

Собирая, регулируя или тестируя отремонтированный механизм, автомобильный техник по согласованию с клиентом, также может:

- Выполнить плановое техническое обслуживание, например, произвести замену масел и смазок и фильтров
- Оповестить владельца транспортного средства о произведенных ремонтных операциях, проконсультировать об общем состоянии транспортного средства и предстоящих ремонтах в ближайшем будущем.

## **УСЛОВИЯ РАБОТЫ**

Продолжительность рабочего времени большинства автомобильных техников составляет 40 часов при 5 дневной рабочей недели. Однако, вечерние переработки или необходимость выхода на работу в выходные/праздничные дни частое явление в работе автомобильного техника.

Иногда на рабочем месте автомобильного техника шумно и грязно. Работе сопутствует риск получения травмы при использовании ручного и механического инструмента, вдыхание пыли и летучих компонентов технических жидкостей и выхлопных газов.

## **ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ**

Почему заказ-наряд очень важен в работе?

*Заказ-наряд является официальным документом, в который включено описание транспортного средства, и задание технику, основанное на жалобах клиента. Заказ-наряд является приказом о начале и объеме*

работ, необходимых для выполнения на автомобиле клиента. Заказ-наряд предусматривает, что задание будет выполнено в полном объеме и в срок, указанный в заказе-наряде. Если в ходе работ выявлены дополнительные дефекты, то руководитель работ обязан уведомить заказчика об этом, и получить разрешение на изменение суммы или объема работ, которые были первоначально оговорены. По мере выполнения работ на транспортном средстве, в заказ-наряд вносится перечень используемых материалов и деталей, а также дополнительные операции, которые не были оговорены с клиентом. В ходе работ создается полное досье на ремонт.

Любой автомобиль, поступивший в ремонт, должен быть идентифицирован по так называемому идентификационному номеру VIN = Vehicle Identification Number.

### **РЕМАРКА:**

Идентификационный номер транспортного средства (англ. Vehicle identification number = VIN) — уникальный код транспортного средства, состоящий из 17 символов. В идентификационном номере (коде) в буквенно-цифровом виде представлена информация о производителе и технических характеристиках транспортного средства, и годе его выпуска. Структура кода основана на стандартах ISO 3779-1983 и ISO 3780. Идентификационные номера наносятся на неразъемных составляющих кузова или шасси и на специально изготовленных номерных табличках (шильдиках).

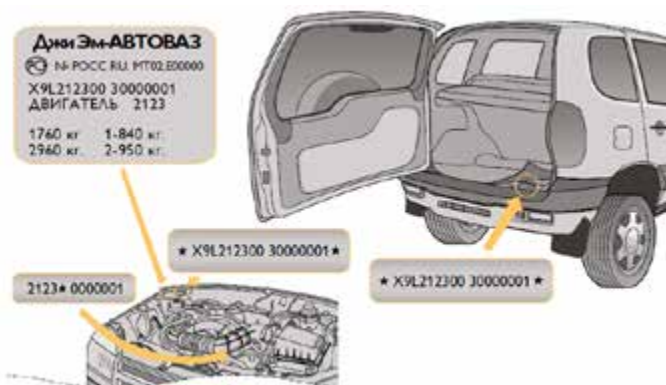


Рисунок 2-6: VIN на кузове автомобиля Chevrolet-Niva можно обнаружить в двух противоположных местах; источник: chevi-niva.net

На автомобилях с «правым рулем», выпускаемых для внутреннего рынка Японии, вместо международно-принятого 17-значного VIN применяется так называемый Frame-Number (кузовной номер), которые содержит 11 знаков, разделенных дефисом. В соответствии с FMVSS 115, часть 565 (США и Канада) для некоторых американских автомобилей VIN, например «White Chevrolet pickup trucks» - VIN может наноситься в двух местах кузова. Требования FMVSS «перекочевали» и на GM-Нива (см. рисунок 2-6).

Заказ-наряд является документальным подтверждением, перечисляющий все операции, нормочасы и детали, используемые в тот период времени, когда транспортное средство находилось в ремонтной зоне станции технического обслуживания или авторемонтной мастерской. Заказ-наряд часто требуется даже тогда, когда техник работает на его или ее собственном транспортном средстве.

## НАВЫКИ И СПОСОБНОСТИ

Диагностика, техническое обслуживание и ремонт автомобиля – работа для лиц, которые любят делать разнообразную и точную работу, требующую творческого, иногда нетрадиционного подхода. Специалистов автосервиса привлекает и то, что они гарантировано обеспечены работой на долгие годы, что позволяет им чувствовать независимость от обстоятельств.

Чтобы достичь успеха в этом бизнесе, автомобильно-му технику необходимо:

- Хороший слух, зрение и ловкость рук в хорошем смысле этого словосочетания: умение работать руками.
- Техническая сообразительность и заинтересованность в совершенствовании знаний
- Физическое здоровье, позволяющее поднимать и удерживать на весу тяжести от 10 до 25 килограммов
- Обладать постоянной готовностью к поддержанию знаний на уровне современных требований к быстроизменяющимся технологиям
- Иметь практические знания в области электричества и электроники, умение работать с компьютерами, поскольку с этим связано множество сервисных процедур
- Обладать сносным умением читать и понимать текст, написанный на английском/немецком языках.



## ТРУДОУСТРОЙСТВО И ПРОДВИЖЕНИЕ ПО СЛУЖБЕ

Автомеханики и автомобильные техники работают в автомобильных ремонтных мастерских, специализированных ремонтных мастерских, пунктах оказания сервисных услуг, легковых и грузовых автомобильных дилерских центрах, и крупных организациях, владеющих парком транспортных средств. Опытные автомобильные техники могут рассчитывать на продвижение по службе в должность сервисного менеджера или мастера (цеха) участка авторемонтной мастерской. Некоторые автомобильные техники способны открыть свое дело – создать собственное предприятие по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автомобилей и/или их агрегатов.

Многие технические специалисты начинают свою трудовую деятельность в дилерских центрах и обучаются этому в учебных центрах дилерских сервисных центрах. Многие техники постоянно повышают уровень своей квалификации, посещая тренинги и семинары по конкретным темам в течение всего периода работы.

Конкретные задачи, решаемые рядовым специалистом авторемонтной мастерской, как правило, включают следующее:

- Выполнение всего перечня работ, выполняемых техником по смазкам
- Производят ремонт двигателей, в том числе: замену прокладок впускного коллектора; замену головки цилиндра; а также замену водяного и масляного насоса двигателя, а также другие, связанные с обслуживанием автомобиля работы
- Диагностируют и обслуживают тормозные системы автомобиля, оснащенные антиблокировочными устройствами (ABS); ремонтируют дисковые и барабанные тормозные механизмы; стояночный тормоз; производят оценку качества и замену тормозной жидкости в тормозной системе автомобиля/прицепа.
- Диагностируют, производят обслуживание и ремонт подвески автомобиля, включая сопутствующие услуги, такие как: замена шин, балансировка колес, замена амортизаторов и/или амортизаторных стоек, замена колесных подшипников; диагностика, техническое обслуживание и ремонт компонентов рулевого управления, регулировка углов установки колес автомобиля.
- Диагностируют, обслуживают и ремонтируют электрические системы автомобиля, такие как: система электрического пуска, система зарядки,

проверяют и при необходимости обслуживают аккумуляторную батарею; производят обслуживание и ремонт дополнительных систем автомобиля (аксессуаров), производят регулировку фар, меняют лампочки осветительных приборов, производят программирование ключей и брелоков.

- Диагностируют, обслуживают и ремонтируют приборы систем отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха



### **РЕМАРКА:**

*Обслуживание и ремонт системы отопления и кондиционирования воздуха требует применения специального диагностического и заправочного оборудования, что требует специальной подготовки и сертификации для работы с хладагентами.*

- Диагностируют, обслуживают и ремонтируют компоненты систем управления двигателем, включая замену топливных фильтров и топливных насосов, производят чистку топливных инжекторов, обслуживают и устраняют причину сбоев в работе системы зажигания, решают проблемы, связанные с работой систем снижения эмиссии вредных веществ, а также производят все работы, связанные с появлением неисправностей, сопровождаемых свечением контрольной лампы «Check Engine = проверь двигатель», или «MIL = Malfunction Indicator Lamp = индикаторной лампы неисправной работы».
- Производят техническое обслуживание и ремонт коробок передач с ручным (мануальным) управлением, включая замену сцепления, регулировку привода сцепления и привода переключения передач: выполняют диагностику и сервисные процедуры механизмов, обеспечивающих привод на ведущие колеса (включая механизмы, обеспечивающие полный привод).
- Производят диагностику, снятие и замену гидравлического преобразователя крутящего момента (гидротрансформатора); производят плановое обслуживание автоматической коробки передач; снимают и устанавливают автоматическую коробку передач; обслуживают коробку передач в сборе с дифференциалом (трансэксл); выполняют диагностику и обслуживание, в том числе проверяют давление жидкости и производят диагностику модуля управления трансмиссией сканирующим инструментом.

После завершения ремонта техник должен качество ремонта автомобиля пробной поездкой или на испытательном стенде.

## ТЕХНИЧЕСКИЙ РУКОВОДИТЕЛЬ ГРУППЫ (БРИГАДИР)

Руководителем группы (бригадиром) назначается опытный специалист сервисного центра, который способен выполнять большинство, если не все работы, которые производятся в данном сервисном центре. Руководитель группы распределяет работу среди других членов группы на основе их опыта или компетентности каждого специалиста. По завершении порученной членам группы работы, руководитель группы (бригадир) лично проверяет выполненную работу, чтобы быть уверенным, что работа выполнена качественно и в полном объеме.

Как правило, при командной (бригадной) организации труда заработная плата всех членов команды зависит от суммарного количества нормо-часов, заработанных каждым из членов бригады.

## ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

### Что такое «Нормы времени»?

Автопроизводитель, кроме изготовления автомобиля, беспокоится о его гарантийном и послегарантийном обслуживании. Обеспечение предприятий автомобильного сервиса всеми необходимыми материалами для ремонта давно уже стало целой индустрией. Автопроизводители или предприятия, специализирующиеся на оснастке, разрабатывают инструмент, которым не только удобно, но и необходимо пользоваться для обеспечения качественного ремонта. Особая роль в обеспечении качества ремонта является получение доступа к полной спецификации по ремонту, в которой указана последовательность операций при диагностике, техническом обслуживании и ремонте поставляемого дилерским центром автомобилей.

Нормы времени, авто-нормы, время ремонта – это синонимы, которые можно описать так: задекларированное производителем автомобиля время, которое среднестатистический автомеханик потратит на выполнение одной операции ремонта или технического обслуживания автомобиля (норматив).

### Что такое нормативы?

Нормативы (иными словами, трудоемкость работ) строятся по такому принципу: «Что делать?» и «Сколько времени это займет?».

**10** Каждый автопроизводитель структурирует нормативы на своё усмотрение, и операции для каждого

автомобиля могут быть разбиты на разные «подоперации». Например, для Ivesco 30.10C Combi Daily, 1996-00 - норматив «Подшипники колеса передней оси (все, с обеих сторон) – снятие/установка» подразумевает, что снятие/установка производится с обеих сторон, а для Honda Civic 5dr, 1991-96 нормативы определены по отдельности на каждую сторону – то есть необходимо указывать: «количество = 2».

### Как определена стоимость нормочаса?

Нормочас – это единица трудоемкости, которая отличается от астрономического часа, как и учебный год отличается от астрономического года. Нормочас – это некая абстрактная величина, к которой привязывают цену, и получают стоимость ремонта. Следует отметить, что значение нормочаса, заявленное автопроизводителем, зачастую не сходится с реальностью. Для того чтобы повторить норматив, необходимо создать условия, соответствующие эксперименту: разложить специальный инструмент, составить план работ, потренироваться, и только затем запускать секундомер.

В реальных условиях ремонта появляется множество сложностей: грани на головке болта или на гайке смяты; гайка прикипела, и её приходится срубать зубилом; установлено дополнительное оборудование, затрудняющее доступ к ремонтируемому агрегату; вытекло масло, и его вытирать надо; и так далее – все это «непроизводительное» время в нормативах не учтено. Зачастую по нормативу ремонт должен длиться полчаса, а на деле – полдня потрачено...

Но отталкиваться от чего-то надо, поэтому нормочас – это есть ориентировочная величина. И его стоимость зависит от трёх факторов:

- Типа работ: слесарно-механические, электромонтажные, арматурные, покрасочные, ремонт агрегатов
- Марки и модели автомобиля: так средняя стоимость нормо-час для Daewoo - 650,00 руб., а для Bugatti - 7700,00 рублей, плюс цена по договору страхования
- Доли авторемонтной мастерской от стоимости работы автомеханика/автомобильного техника.

Число нормочасов, заработанных каждым членом команды, суммируется для каждого расчетного периода. В производственной бригаде каждый член команды получает вознаграждение за равное количество часов, но скорость выполнения работ (производительность) каждого отдельного члена команды может существенно отличаться. Отсюда вытекает и различие в оплате

труда за один и тот же период времени, поскольку более опытный и расторопный специалист вносит больший вклад в «копилку» бригады. Производительность работника определяется так называемым «коэффициентом трудового участия», который может отличаться от единицы, как в большую, так и в меньшую сторону. Коэффициент трудового участия определяется для каждого члена производственной бригады индивидуально, и на один расчетный период.

Руководителю группы назначается коэффициент трудового участия, чем любому члену его команды.



#### **РЕМАРКА:**

*Коэффициент трудового участия (КТУ) — коэффициент, отражающий количественную оценку меры трудового участия отдельного работника в общих результатах труда группы работников, характеризующий суммарный вклад работника в общие результаты труда производственной бригады, коллектива. Иногда называется — доплата за участие.*

*КТУ представляет собой обобщенную количественную оценку трудового вклада рабочих, руководителей, специалистов, других служащих в общие результаты их совместной работы. В качестве базового значения принимается единица или 100%. Это соответствует средней оценке труда исполнителей и устанавливается тем членам коллектива, которые в расчетном месяце выполняли установленные технологические и качественные нормативы, не имели нарушений в области охраны труда, трудовой дисциплины, иных требований должностных инструкций. Базовый КТУ повышается или понижается в зависимости от повышающих и понижающих показателей, которые призваны отразить индивидуальный вклад работающих в коллективные результаты. КТУ определяется, как правило, на основе месячных результатов работы коллектива. Гарантией обоснованности установления КТУ является ежедневный учёт показателей, влияющих на повышение или понижение КТУ.*

*КТУ используется в оплате труда при распределении бригадного приработка (над-тарифной части сдельного заработка), премий за производственные результаты, вознаграждения по итогам работы за год, других начислений бригаде, отделу, участку, цеху.*

Почасовой уровень оплаты устанавливается с учетом уровня подготовки и опыта члена команды.

Начинающему специалисту может выплачиваться, но может и не выплачиваться часть общего количества нормочасов, и это зависит от того, как организована

система оплаты в команде (бригаде). Стажеру может быть назначена фиксированная оплата труда, вне зависимости от его вклада в общую копилку бригады.



#### **РЕМАРКА:**

*По заявлению одного, очень опытного владельца авторемонтной мастерской, «первый рубль» в копилку мастерской начинающий специалист вносит после 2...2,5 лет работы. Разберемся, почему это происходит?*

*Владелец автомастерской несет большие затраты на создание рабочего места: это и аренда помещения, и отопление, и освещение, и вентиляция, и стоимость электроэнергии. Кроме того, владелец приобрел подъемник, оборудование, инструмент, несет расходы по содержанию помещений и прилегающей территории, мест общего пользования. Владелец платит налоги и сборы, несет затраты по утилизации отходов производства, и ещё большое количество непроизводственных и организационных расходов, содержание которых невозможно раскрыть в одной главе этого учебника.*

*Суммарные затраты, приведенные к одному часу рабочего времени, это ожидаемая владельцем отдача от Вашего участия в работе. Остальное – ваша заработная плата.*

*Если Вы, в силу неопытности, не в состоянии покрыть все перечисленные выше затраты владельца, но заработную плату все же получаете, Вы невольно наносите ущерб владельцу предприятия.*

*Надеюсь, что теперь Вам понятна суть заявления этого очень опытного, и уважаемого в кругах бизнесменов владельца СТО.*

В то время как некоторые авторемонтные мастерские не используют командный подряд, а работают по индивидуальной оплате с вычетом коммерческой составляющей СТО, многие крупные станции технического обслуживания или дилерские центры имеют по две и более команды (бригады).



#### **РЕМАРКА:**

*Коммерческая составляющая СТО – это и есть те затраты, которые несет владелец СТО. Например, автомеханик заключает договор об оплате его труда в размере одной четвертой части от нормочаса. Три четверти – собственные затраты СТО. Такая форма оплаты труда получила название «фиксированной ставки». Говорить о фиксированной ставке начинающему специалисту рановато...*

Преимущество командной организации работ определяется тем, что все члены команды наблюдают друг за другом, и помогают друг другу в случае необходимости, потому что их заработная плата зависит от того, какое количество нормочасов команда набирает за расчетный период.

Руководитель группы (бригадир) выполняет функции мастера цеха, но только для членов своей команды, а не для всего коллектива авторемонтной мастерской.

Руководитель группы подчинен и подотчетен в своей работе сервисному менеджеру.

## **МАСТЕР ЦЕХА (ПРОИЗВОДСТВЕННОГО УЧАСТКА)**

Мастер цеха (обычно имеется в штате крупных дилерских центров и станций технического обслуживания) – опытный специалист по техническому обслуживанию автомобилей, которому обычно назначают оклад (недельный, месячный, или годовой). Мастер цеха (производственного участка) – опытный специалист, прекрасно осведомленный с новейшими технологиями обслуживания, с устройством самых современных систем автомобиля, знающий правила использования и возможности инструмента и оборудования цеха.

Обязанности мастера цеха состоят в следующем:

- Производить пробную поездку на автомобиле заказчика для проверки жалоб клиента
- Распределять работы среди автомобильных техников цеха
- Оказывать помощь в работе автомобильных техников
- Содействовать в поддержании частоты на территории цеха и прилегающей территории, а также контролировать поддержание в чистоте и исправности оборудования производственного участка
- Оказывать содействие в работе сервис-менеджера (менеджера по обслуживанию)
- Проверять качество и своевременность завершения ремонта
- Обеспечивать качественный сбор и безопасное хранение производственных отходов.

Мастер цеха (производственного участка) находится в подчинении и подотчетен в своих решениях сервис-менеджеру (менеджеру по обслуживанию).

## **МАСТЕР-ПРИЕМЩИК (СЕРВИС-КОНСУЛЬТАНТ)**

Во многих автосалонах (дилерских сервисных цент-

рах), сервис-консультант, или мастер-приемщик – это человек, который несет наибольшую ответственность за консультирование клиентов, которых обслуживает авторемонтный цех (участок) автосалона, по вопросам необходимости ремонта или необходимости и объема технического обслуживанию, необходимого для выполнения на автомобиле. Сервис-консультант часто является связующим звеном между клиентом и автомобильным техником; и через сервис-консультанта клиент осуществляет первый и основной контакт с дилерским сервисным отделом. Услуги консультантов являются чрезвычайно важными для автосалона, потому что во многих автосалонах большая часть доходов делается именно сервисными консультантами через их отделы обслуживания, в отличие от доходов от продажи самих автомобилей.

Для многих сервисных консультантов предварительное общение с потенциальным клиентом происходит по телефону или посредством электронной почты запрос. Во время первоначального контакта с клиентом, важно, чтобы сервис-консультант правильно определил, какого типа проблемы возникают с автомобилем клиента. После того, как все сведения собраны, сервис-консультант назначает встречу с клиентом. В некоторых дилерских центрах в обязанности сервис-консультанта включена рекомендация по проведению дополнительных профилактических работ по техническому обслуживанию автомобиля клиента. Например, клиент, который просит проверить тормоза автомобиля, и провести техническое обслуживание тормозной системы, может быть рекомендована замена тормозной жидкости, замена масла и масляного фильтра.

Клиентов, прибывающих в авторемонтную мастерскую, как правило, встречает сервис-консультант. До оформления заказа-наряда сервис-консультант проверяет причину визита и должен провести визуальный осмотр автомобиля. После этого сервис-консультант составляет письменную смету работ, которые могут потребоваться заказчику, с учетом предполагаемых частей и трудовых затрат. При необходимости, сервис-консультант может предложить своему клиенту подменное транспортное средство, особенно, если транспортное средство будет выведено из эксплуатации на длительный период времени.

Сервис-консультант отвечает за достоверность и полноту описания проблемы в заказе-наряде, которой будет пользоваться автомеханик или автомобильный техник. По понятным причинам, очень важно, что сервис-консультант был способен точно довести до механика, что может быть не так с автомобилем. Если на автомобиле клиента, взятом в ремонт, требуется проведение дополнительных ремонтных работ или

обслуживания, в обязанности сервис-консультанта входит согласование с клиентом первоначальной сметы ремонта.

После завершения ремонта или технического обслуживания, на сервис-консультанта возлагается ответственность за своевременное уведомление клиента. Во время выдачи автомобиля из ремонта сервис-консультант должен объяснить клиенту специфику проведенной работы, продемонстрировать устранение причины обращения и ответить на любые вопросы заказчика. Во многих дилерских центрах в обязанность сервис-консультанта входит последующая работа с клиентом после проведения обслуживания или ремонта, что очень важно для обеспечения удовлетворенности клиентов.

Резюмируя вышеизложенное, можно кратко сформулировать должностные обязанности сервис-консультанта:

- Сервис-консультант должен иметь профессиональный внешний вид (дресс-код), поскольку именно он является представителем всего трудового коллектива автосалона



#### **РЕМАРКА:**

*Дресс-код (англ. dress code — кодекс одежды) — форма одежды, требуемая при посещении определённых мероприятий, организаций, заведений.*

*В организациях особенное внимание уделяют форме одежды во время событий, связанных с принятием важных решений (например, деловые переговоры), на успех которых в том числе может повлиять внешний вид сотрудников. Зачастую также регламентируется стиль одежды для сотрудников, работающих в офисе, и перечень неприемлемой одежды (например: шорты, декольтированные платья, шлёпанцы, кроссовки или наоборот). В автомобильных мастерских работники носят рабочую спецодежду, а сервис-менеджеры – специально разработанный костюм или платье, подчеркивающий принадлежность сотрудника к трудовому коллективу, в то же время, подчеркивающий уважение к клиенту.*

*Дресс-код компании считается продолжением корпоративной культуры фирмы и важной частью её бренда.*

- Сервис-консультант должен обладать хорошими коммуникативными данными: уметь внимательно выслушивать клиента, и ясно излагать свои мысли

- Сервис-консультант должен уметь делать аккуратные записи, четко излагая причину обращения (жалобу) клиента, и обстоятельства, при которых возникает неисправность.
- Сервис-консультант должен правильно заполнять типовые (формализованные) документы, такие, как заказ-наряд, акт выполненных работ и прочую сопутствующую документацию
- Для качественного выполнения должностных обязанностей сервис-консультант должен иметь четкое представление о технологии обслуживания, владеть умением пользоваться базами данных по нормативам времени (нормочасам) и уметь рассчитывать стоимость и определять приблизительную длительность нахождения автомобиля в ремонте
- Сервис-консультант должен знать требования Технического регламента «О безопасности колесных транспортных средств», знать нормативные документы, касающиеся технического обслуживания и ремонта автомобиля, правила безопасного проведения испытаний автомобилей
- Сервис-консультант обязан знать и строго соблюдать права потребителя услуг, вытекающие из Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правил оказания услуг (выполнение работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Большинство сервис-консультантов принимают активное участие в семинарах, посвященных изучению и обмену опытом в вопросах технического обслуживания, изучению нормативной базы технического обслуживания и периодического технического осмотра автомобилей, проходят курсы повышения квалификации и тренинги по психологии производственных и межличностных отношений.

Сервис-консультант должен иметь представление об устройстве и принципах действия основных механизмов и систем автомобилей, но глубина этих знаний значительно меньшая, чем это требуется от автомеханика или автомобильного техника. Сервис-консультант не должен диагностировать неисправность, но должен представить мастеру цеха исчерпывающую информацию о том, какая проблема беспокоит клиента, как часто и при каких обстоятельствах она возникает. Опираясь на записи сервис-консультанта, мастер цеха и автомобильный техник выявляют и устраняют возникшую неисправность.

На рисунке 2-7 представлен типовой рабочий наряд, оформленный сервис-консультантом.

Станция обслуживания  
**СТО Автогараж**  
Система учета клиентов и заказов в автосервисном центре

Ваш заказчик  
ОГИБСМЗ

Служба  
Услуги

Телефон: +7 812 881 8337  
www: http://www.sto-avto.ru

**ЗАКАЗ-НАРЯД** № 089-00 от 08.05.2015

Заказчик: Дилан М.В.  
Адрес: М-ск. обл. с. Гавричи Тугульган 22  
Телефон: 77923-202-00-00

Заказ принят: Карголова Ф.Б.  
Личный: 081-08-10-8045  
Срок оказания: 08.05.2015

Данные заказчика:  
Заказ номер:

Марка и модель: ДПС: УАЗ Patriot В  
Двигатель №: 121452  
VIN: JSCAHTZ254J21709  
Адрес: С  
Технический №: 997121458  
Кузов №: 55721  
Тип кузова: ССВАН  
Год: №: 888801 000 №  
Год выпуска: 2009  
Дрейф, км: 348300  
Цвет: Серый/белый

Другие сведения: Газовый двигатель, в сборе с катализатором, карбюратор, компрессор, гидроусилитель руля, ABS, ESP, ESP, ESP

Перечень выполняемых работ:

№ п/п	Артикул	Наименование работы	Исполнитель	Цена КОМП- ЧАСТ. Без НДС	Единица измере- ния	Ед. из- мере- ния	% за- каза	% на- каза	Сумма без НДС
1	3	замена масла в двигателе (30л)	Носовский В.И.	750	л	1	0	0	750,0
2	38	замена фильтра в двигателе и двигателя	Носовский В.И.	2000	шт	1	0	0	2000,0
3	27	замена воздушного фильтра двигателя	Носовский В.И.	1300	шт	1	0	0	1300,0
4									
5									
6									
7									
Итого:									21450,0

Используемые запасные части (материалы), в том числе и запасные части:

№ п/п	Артикул	Наименование зап. части (материала)	Ед. из- мере- ния	Цена без НДС	Единица измере- ния	% за- каза	% на- каза	Сумма без НДС
1	03-47	масло в двигателе (30л)	л	1100	л	0	0	1100,0
2	03-44	фильтр в двигателе (30л)	шт	1400	шт	0	0	1400,0
3	03-3	масло в двигателе (30л)	л	1100	л	0	0	1100,0
4	03-23	фильтр в двигателе (30л)	шт	1300	шт	0	0	1300,0
5								
6								
7								
Итого:								5900,0

Используемые запасные части (материалы), приобретенные от заказчика:

№ п/п	Артикул	Наименование зап. части (материала)	Ед. из- мере- ния	Цена
1	03-47	масло в двигателе (30л)	л	1100
2	03-44	фильтр в двигателе (30л)	шт	1400
3	03-3	масло в двигателе (30л)	л	1100
4	03-23	фильтр в двигателе (30л)	шт	1300
5				
6				
7				
Итого:				5900,0

СТОИМОСТЬ

Итого:	Сумма без НДС	НДС	Общая сумма, с НДС
	24750,0	2651,26	27401,26

Всего в заказе (суммарно): стоимость работ по договору оказания услуг в размере 21450,0 руб.

Комплектность ДПС, запасные части, которые в нем включены: запасные части (расходные материалы): комплект поставки: комплект

Для клиента ДПС имеет следующие характеристики: срок эксплуатации: 3 года

Технические характеристики: Карголова Ф.Б.

Технический специалист: Носовский В.И.

Специал. акт: *Носовский В.И.*

Время: в процессе ремонта выявлена необходимость ремонта других смежных узлов. От услуги клиент отказывается.

Рисунок 2-7: Типичный рабочий наряд, составленный сервис-консультантом. (Все данные в приведенном заказе-наряде – условные)

## ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Сервис-консультант должен проверить транспортное средство перед началом работ в рамках составления заказа-наряда на его комплектность и отметить любые, даже незначительные повреждения. Пробная поездка и проверка на вибростенде позволит консультанту выявить неисправности рулевого управления, тормозов и состояния подвески. Выявленные неисправности следует отметить в заказе-наряде, и предупредить об этом клиента.

Часто клиент не осознает значительность и возможные последствия повреждений и неисправностей. Обязательно объясните ему, что любую выявленную неисправность, влияющую на безопасность движения, сервисный центр должен устранять, и, если клиент отказывается в расширении работ, это будет отмечено в заказе-наряде.

При заполнении заказа-наряда сервис-консультанта должен:

1. Вписать идентификационный номер (VIN) транспортного средства в заказ-наряд
2. Вписать в заказ-наряд марку, модель и год выпуска транспортного средства
3. Тщательно записать все то, на что жалуется клиент (вызывает беспокойство клиента), причем, настолько тщательно, чтобы автомобильный техник смог проверить жалобу и принять правильное решение на ремонт автомобиля
4. Кратко изложить историю сервисного обслуживания автомобиля, и указать дополнительные операции по обслуживанию, согласованные с клиентом.

Во время нахождения автомобиля в ремонтной зоне сервис-консультант должен держать клиента в курсе о ходе ремонта его автомобиля.

Сервисный консультант должен прибыть в автосалон рано утром, чтобы встретить рано-прибывших клиентов. Он часто должен остаться после того, как автосалонный цех прекращает работу, чтобы оказаться доступным для клиентов, которые могут прибыть в автосалон только в конце дня.

## СЕРВИС-МЕНЕДЖЕР (МЕНЕДЖЕР ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ)

### РЕМАРКА:

Сервис-менеджмент – наука, позволяющая повысить качество сервиса, и, следовательно, повысить качество жизни

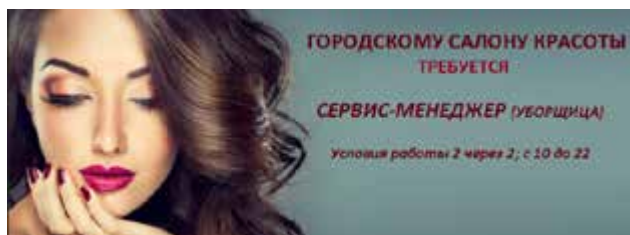


Рисунок 2-8: «Ляп», произошедший от непонимания термина; источник: Д. Исаяченко

Сервис-менеджмент – управленческая деятельность, направленная на обеспечение высокой эффективности сервисных операций и создание лучшего клиентского опыта потребителей услуг.

### СТАТИСТИКА:

Только 14% клиентов сменили поставщика услуг из-за того, что их не устраивало качество ремонта. Остальные 86% были недовольны сервисом.

Сервис-менеджер (менеджер по обслуживанию) редко работает с транспортными средствами, но вместо этого он занимается организацией работ в сервисном центре, и обеспечивает его бесперебойную работу.

Сервис менеджер (менеджер по обслуживанию) может быть назначен из наиболее подготовленных технических специалистов сервисного центра. Однако, в крупных дилерских центрах менеджер по обслуживанию, как правило, подбирается из специалистов с высшим образованием, успешно освоивших программу обучения «Автомобили и автомобильное хозяйство», хорошо знающих делопроизводство и документооборот в сфере технического обслуживания и ремонта автомобилей.

В обязанности сервис-менеджера (менеджера по обслуживанию) обычно входит полная обработка всех документов, связанных с работой отдела технического обслуживания и ремонта автомобилей.



#### **РЕМАРКА:**

*В небольшой авторемонтных мастерских владельцы мастерской обычно выполняет все обязанности мастера цеха (мастера производственного участка), сервис-менеджера (менеджера по обслуживанию), и в большинстве случаев является ведущим специалистом в сфере технического обслуживания и ремонта автомобилей.*

Типовые должностные обязанности сервис-менеджера (менеджера по обслуживанию) включают следующие позиции:

- Разработка и установка руководящих принципов, позволяющих отслеживать эффективность работы персонала сервисного центра
- Надзор выполнения рекомендаций производителей транспортных средств и обоснованных претензий со стороны клиента
- Разработка и принятие решений по развитию и приостановке (прекращению) оказания услуг определенного вида
- Контроль качества оказываемых услуг
- Координация деятельности по развитию и представлению услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей
- Заключение договоров, выявление потребностей сервисного центра и претензионная работа
- Подбор персонала, ведение графика обучения и сертификации персонала
- Оценка потребностей и целесообразность приобретения программного обеспечения, оснастки и оборудования сервисного центра
- Разработка и корректировка часов работы сервис-

ного центра и графика работы персонала

- Ведение учета рабочих часов и расчет заработной платы автомехаников, техников механиков, и иного персонала сервисного центра
- Разработка процедуры и политики поддержания в чистоте и исправном состоянии оборудования сервисного центра и зоны технического обслуживания и ремонта автомобилей.

## **ПРОДАЖА ДЕТАЛЕЙ В АВТОСАЛОНЕ**

Продавец-консультант автомобильных деталей, а также менеджер по продаже автомобильных деталей отвечает за поставку необходимых деталей автомеханику/автомобильному технику для их установки на автомобиль, потребность в которых возникает в процессе технического обслуживания и/или ремонта автомобиля.

## **ПРОДАВЕЦ-КОНСУЛЬТАНТ ДЕТАЛЕЙ**

Обучиться профессии продавца-консультанта автомобильных деталей, и получить навыки в этой работе можно во время тренингов, проводимых крупными поставщиками деталей/крупными магазинами запасных частей.

Хороший продавец-консультант должен уметь легко входить в контакт и поддерживать беседу с покупателем деталей, и играть роль одного из связующих звеньев между клиентом и автомехаником/автомобильным техником.

Продавец-консультант должен хорошо владеть компьютерными каталогами запасных частей и деталей, а также быть готовым оказывать помощь другим.

В обязанности продавца-консультанта обычно входит следующее:

- Быть приветливыми и внимательным в работе с клиентом или автомобильным техником
- Находить необходимую информацию о деталях для ремонтируемого автомобиля по запросу техника или покупателя
- Предложить покупателю сопутствующие детали (расходные материалы)
- Контролировать наличие деталей на полках склада
- Заказывать поставляемые механику детали
- Проводить инвентаризацию
- Содержать в чистоте отдел запасных частей и деталей
- Оказывать содействие в работе менеджеру по поставке деталей и расходных материалов.



Рисунок 2-9: Продавцу-консультанту необходимы хорошие знания технологии ремонта, чтобы оказывать эффективную помощь клиенту; источник: *Pearson Education, Inc.*

## **ЗАВЕДУЮЩИЙ МАГАЗИНОМ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ И КОМПЛЕКТУЮЩИХ (МЕНЕДЖЕР ПО ПОСТАВКЕ ДЕТАЛЕЙ И РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ)**

Специфика работы заведующего магазином содержит следующие позиции:

- Производить заказ запасных частей от производителей транспортных средств и компаний поставщиков запасных частей и деталей
- Управлять запасами деталей и расходных материалов
- Организовать работу отдела запасных частей и расходных материалов в понятной и упорядоченной форме
- Обеспечивать быстрый поиск и доставку в магазин деталей и расходных материалов
- Развивать взаимовыгодные контракты с департаментами (отделами) продажи запасных частей и расходных материалов соседних автосалонов и крупных магазинов по продаже автомобильных деталей для быстрого поиска и поставки недостающих деталей по приемлемой цене.

## **РАБОТА ПО РЕАЛИЗАЦИИ СТАРЫХ И НОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ**

### **ПРОДАВЕЦ АВТОМОБИЛЕЙ**

Продажа автомобиля автосалоном позволяет получить потенциального потребителя услуг сервисного отдела этого автосалона. Для оказания помощи покупателю нового или подержанного автомобиля в выборе модели и комплектации автомобиля в автосалонах работают продавцы-консультанты автомобилей. Продавец должен иметь отличные коммуникативные навыки, а также должен быть знаком с региональными и федеральными законами и налогами, чтобы иметь возможность корректно завершить все формальности, связанные с продажей транспортного средства.

Как правило, обязанности продавца содержат следующие позиции:

• Быть приветливым и внимательным в отношении клиента

• Иметь профессиональный внешний вид, встречать и препровождать клиента в автосалоне

• Оценивать любого клиента, как потенциального покупателя автомобиля

• Продемонстрировать возможности, и обеспечивать безопасность при совершении пробной поездки (тест-драйва).

• Должен быть готов ответить на любой вопрос покупателя, касающийся особенностей устройства продаваемых автомобилей, их эксплуатационных характеристик. Предлагать покупателю различные варианты оплаты, содействовать в оформлении банковского кредита, оказывать содействие в оформлении страховки.

• Должен быть готовым оформить необходимые документы по продаже и первичному техническому осмотру продаваемого автомобиля

• Поддерживать связь с потенциальным покупателем по телефону, посредством электронной почты или скайпа, предлагая одобренные руководством магазина скидки и рассрочки платежа.

**МЕНЕДЖЕР ОТДЕЛА ПРОДАЖ**

Менеджер отдела продаж – опытный продавец, умеющий организовать и управлять несколькими индивидуальными продавцами.

В обязанности менеджера отдела продаж автомобилей входит следующее:

- Составлять график работы, при котором продавцы будут доступны покупателем в течение всех часов работы отдела продаж
- Консультировать индивидуального продавца по вопросам применения скидок и рассрочек платежей
- Обучать, вести наблюдение за работой новых продавцов, вносить необходимые коррективы в их работу
- Проводить мероприятия по стимулированию про-



даж

- Принимать личное участие или посылать представителя на аукционы по продажам или покупке автомобилей
- Быть в курсе всех новшеств на рынке автомобилей, контролировать ценовую политику
- Проводить анализ рынка автомобилей, и определять потребность в автомобилях в планируемый период продаж
- Менеджер отдела продаж подотчетен генеральному директору автосалона или руководителю дилерского центра.

## ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

### Кого называют предпринимателем?

Предприниматель – это человек, силами и средствами которого зарождается, и в дальнейшем управляется бизнес. Многие автомобильные техники мечтают организовать свою собственную авторемонтную мастерскую, создав свой бизнес. Однако, работа в собственной авторемонтной мастерской сопряжена с выполнением множества дополнительных обязанностей, которыми, как правило, не озабочены рядовые автомеханики и автомобильные техники.

Предлагаем ознакомиться со списком этих дополнительных обязанностей:

- Ведение бухгалтерского учета потребует от техника владения бухгалтерскими навыками
- Расчет и своевременная уплата налогов (местных, региональных и федеральных)
- Расчет и своевременное внесение налога с продаж, налога на добавленную стоимость (НДС)
- Расчет и своевременная уплата налога на доходы физических лиц (НДФЛ)
- Расчет и своевременная уплата взносов в Пенсионный фонд России (ПФР) на себя и каждого наемного работника
- Расчет и своевременная уплата взносов в Федеральный фонд Обязательного медицинского страхования (ФФОМС)
- Расчет ставки и своевременная уплата страховых взносов от несчастных случаев и профессиональных заболеваний, связанных с производственной деятельностью
- Обеспечение компенсационными выплатами при увольнении работника
- Ведение графика календарных отпусков и ведение накопительной части заработной платы для покрытия выплат при уходе работников в кален-

дарный отпуск

- Выплата единовременных пособий по рождению и уходу за ребенком
- Расчет и уплата транспортного и земельного налога
- Налог на недвижимость
- Страхование гражданской ответственности.



### **РЕМАРКА:**

*На данный момент, на территории Российской Федерации действует три различные системы налогообложения доходов, для лиц, желающих вести бизнес в качестве индивидуального предпринимателя.*

*Системы налогообложения*

1. *Общая, или, ее еще называют традиционная система налогообложения (ОСН), которая предусматривает обложение налогом доходов физических лиц. Применяя данную систему, индивидуальным предпринимателям необходимо в обязательном порядке вести и сдавать в налоговый комитет бухгалтерскую и налоговую отчетность.*

2. *Упрощенная система налогообложения (УСН) - это такой налоговый режим, при котором облегчается ведение бухгалтерского и налогового учета. ИП на УСН могут выбрать в качестве объекта налогообложения: доходы; доходы, уменьшенные на величину расходов*

3. *Уплата единого налога на временный доход (ЕНВД). Эта система действует на отдельные виды деятельности. При ней налогоплательщику вменяют фиксированную базовую доходность, из которой производится расчет временного дохода и налога на него. С 2013 года уплата единого налога на временный доход станет добровольной.*

Кроме перечисленных выше налогов и сборов, индивидуальный предприниматель должен решать ряд проблем, среди которых:

сбор, хранение и утилизация бытовых отходов, и отходов, возникающих в процессе производства  
организация отопления, вентиляции и освещения рабочих мест, в соответствии с нормативами и правилами

организация стоянки транспортных средств клиентов, прибывших в магазин автомобильных запасных частей; стоянки автотранспортных средств, ожидающих ремонт; стоянки отремонтированных автомобилей  
содержание в чистоте территории автомобильной мастерской и прилегающей территории

и выполнение ряда прочих обязательств, вытекающих из расположения авторемонтной мастерской



Рисунок 2-10: Типовая организационная структура дилерского центра

Хотя поначалу может показаться, что иметь собственную авторемонтную мастерскую очень выгодно, хороший специалист может часто зарабатывать гораздо больше денег и иметь меньшую головную боль, просто работая на кого-то другого.

## ИНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ КАРЬЕРЫ В АВТОМОБИЛЬНОЙ ИНДУСТРИИ

Иные направления автомобильной индустрии, в которой Вы можете приложить собственные силы, знания и умения, включают следующее:

- Торговый представитель фирмы, поставляющей автомобильный инструмент и гаражное оборудование
- Работник оптового склада запасных частей
- Страховой агент
- Технический эксперт по оценке стоимости повреждений, возникших при дорожно-транспортном происшествии
- Технический эксперт пункта периодического технического осмотра (ранее именуемый Государственным техническим осмотром)
- Технический эксперт по гарантийным претензиям
- Технический тренер в учебных организациях и крупных дилерских центрах
- Преподаватель, или мастер производственного обучения в профессиональном училище или колледже.

## КРУПНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОМОБИЛЬНОГО СЕРВИСА

Организационную структуру крупного предприятия автомобильного сервиса предлагаю рассмотреть на примере типичного дилерского центра (автосалона). В крупных предприятиях автомобильного сервиса организационная структура – многоуровневая, поскольку в дилерском центре существует несколько подразделений, таких как отдел продаж (новых и подержанных автомобилей), отдел продаж деталей и материалов, а также сервисный участок, кузовной цех, гарантийный отдел.

Смотри рисунок 2-10.

## НЕЗАВИСИМАЯ АВТОРЕМОНТНАЯ МАСТЕРСКАЯ

Организационная структура независимой станции технического обслуживания может иметь многоуровневую структуру, подобную структуре управления дилерским центром, но может иметь и простейшую структуру управления, представленную на рисунке 2-11.



Рисунок 2-11: Простейшая организационная структура автомастерской

Структура управления авторемонтной мастерской зависит от штатной численности персонала, видов деятельности и производственного плана (количества ремонтируемой техники). Авторемонтная мастерская может иметь или не иметь начальника цеха в зависимости от количества техники и объема работ. Крупные независимые СТО имеют несколько участков (цехов), в то время как в небольших авторемонтных мастерских всего от 2 до 10 рабочих мест, как правило, оснащенных автомобильными подъемниками. В подобных мастерских владелец является начальником цеха.



### Краткое изложение изученного материала



### **РЕМАРКА:**

Термины и основные формулировки приведены на двух языках: английском и русском. Конечно же, Вы можете проигнорировать формулировки, приведенные на иностранном языке, однако, повседневная работа потребует знания языков, и часто Вам придется быть один-на-один с Manual Repair; неважно, в бумажном или электронном виде. Поэтому, рекомендуем Вам постепенно набираться опыта в переводе текста «с листа».



### Основные формулировки и расшифровки понятий, применяемых в главе 2

Англоязычная очень краткая версия изложения материала позволит Вам подготовиться к сертификации, а преподавателям иностранного языка подобрать тематику занятий, приближенную к изучаемому материалу.

**Замечание автора:** перевод дан с литературной обработкой.

<i>A good service technician can find work in almost any city or town in the country, making the career as a professional service technician an excellent choice.</i>	Хороший технический специалист сможет найти работу практически в любом маленьком или большом городе страны, делая карьеру в области профессионального технического сервиса безупречного качества.
<i>A warranty is a guarantee to the purchaser of a vehicle that it will function as specified.</i>	Гарантия есть поручительство перед покупателем, что проданный ему автомобиль будет функционировать, как предписано.
<i>New vehicle limited warranty that covers most components and is commonly called a bumper-to-bumper policy.</i>	Новый автомобиль покрывается гарантией, которая распространяется на большинство компонентов, и обычно называется «политикой от бампера до бампера».
<i>Most dealerships handle one or more brands of vehicle, and the technician employed at dealerships usually has to meet minimum training standards.</i>	Большинство дилеров производят техническое обслуживание автомобилей одной или нескольких марок, и к техникам, занятым в дилерских центрах, обычно предъявляются минимальные требования по обучению.

*Работодатель крайне заинтересован в этом умении. Его не интересует, умеете ли Вы говорить, и понимать устную речь, сможете ли Вы «выжить» за рубежом, не зная языка. Ему важно только Ваше умение читать по-русски английские/немецкие тексты, и безошибочно находить необходимую информацию, установочные и регулировочные параметры, читать и понимать указания производителя транспортного средства.*



### Термины, которые необходимо знать!

- Entrepreneur* = Предприниматель
- On-the-job training (OJT)* = Обучение на рабочем месте
- Parts counter person* = Продавец-консультант автомобильных деталей
- Service advisor* = Мастер-приемщик (Сервис-консультант)
- Service consultant* = Сервис-консультант
- Service manager* = Сервис-менеджер (менеджер по обслуживанию)
- Shop foreman* = Мастер цеха
- Team leader* = Руководитель группы (бригадир)
- Technician (tech)* = Техник
- VIN* = Идентификационный номер
- Work order* = Заказ-наряд

<i>The small- to medium-size repair facilities usually work on a variety of vehicles.</i>	В небольших и средних ремонтных предприятиях, как правило, обслуживают самые разнообразные транспортные средства.
<i>Technicians employed at independent service facilities usually have to depend on aftermarket manufacturers' seminars or the local vocational school or college to keep technically up-to-date.</i>	Техники, работающие в независимых сервисных предприятиях, как правило, направляются на семинары, организуемые производителями вторичного рынка, или в местные профессионально-техническое училища или колледжи, чтобы поддерживать знания на технически современном уровне.
<i>Specialty service facilities usually limit their service work to selected systems or components of the vehicle and/or to a particular brand of vehicle.</i>	Специализированные сервисы обычно ограничивают свои услуги работой на отдельной системе или компоненте транспортного средства и/или на конкретной марке транспортного средства.
<i>Many city, county, and state governments have their own vehicle service facilities for the maintenance and repair of their vehicles.</i>	Большинство городских муниципальных учреждений имеют свои парки транспортных средств, в состав которых входят предприятия по техническому обслуживанию этих автомобилей.
<i>Lubrication technician should be trained in the proper use of hand tools and instructed how to properly service various types of vehicles.</i>	Техник по смазке должен быть обучен правильному использованию ручного инструмента и обучен правилам обслуживания различных типов транспортных средств.
<i>It is important that the lubrication technician double-check the work to be certain that the correct viscosity oil has been installed and to the specified level.</i>	Важно, чтобы техник по смазке дважды проверил работу, чтобы быть уверенным, что масло было залито предписанной вязкостью, и до заданного уровня.
<i>A new entry-level position at a dealership often includes preparing new vehicles for delivery to the customer.</i>	Местное представительство по продаже новых автомобилей часто принимает на себя обязательства по подготовке новых транспортных средств для доставки клиенту.
<i>The vehicle manufacturer publishes guidelines that should be followed and it is the responsibility of the new vehicle preparation person to see that all items are checked and serviced, and all associated paperwork is completed.</i>	Производитель автомобиля публикует рекомендации, которые следует соблюдать, и обязанность персонала, осуществляющего подготовку нового автомобиля, убедиться, что все детали проверены и обслужены, а также все сопутствующие документы подготовлены.
<i>The vehicle manufacturer publishes guidelines that should be followed and it is the responsibility of the new vehicle preparation person to see that all items are checked and serviced, and all associated paperwork is completed.</i>	Производитель автомобиля публикует рекомендации, которые следует соблюдать, и обязанность персонала, осуществляющего подготовку нового автомобиля, убедиться, что все детали проверены и обслужены, а также все сопутствующие документы подготовлены.
<i>A general service technician usually has training as an automotive technician either in one or more training centers.</i>	Рядовые специалисты сервисного центра, как правило, имеет подготовку в качестве автомеханика в одном либо в нескольких учебных центрах.
<i>Automotive service technicians perform preventative maintenance, diagnose faults, and repair automotive vehicles and light trucks.</i>	Техники автомобильные сервисов выполняют профилактическое обслуживание, диагностику неисправностей и ремонт легковых автомобилей и легких грузовиков.
<i>Automotive service technicians adjust, test, and repair engines, steering systems, braking systems, drivetrains, vehicle suspensions, electrical systems and air-conditioning systems, and perform wheel alignments.</i>	Автомобильные техники производят регулировки, испытания и ремонта двигателей, системы рулевого управления, тормозные системы, обслуживают трансмиссию, подвеску автомобиля, электрическую систему и систему кондиционирования воздуха, и выполняют регулировку углов установки колес.

<i>Most automotive service technicians work a 40-hour, five-day week. Some evening, weekend, or holiday work may be required.</i>	Большинство автомобильных сервисных техников работают 40 часов, пять дней в неделю. Как правило, возможна потребность работы вечером, в выходные, или в праздничные дни.
<i>The work is most rewarding for those who enjoy doing precise work that is varied and challenging.</i>	Работа в качестве автомеханика подходит для тех, кто любит делать точную работу, которая является разнообразной и сложной.
<i>Experienced automotive service technicians may advance to service manager or shop foreman.</i>	Опытные техники автомобильных сервисных центров могут рассчитывать на продвижение в должность мастера цеха или сервис-менеджера.
<i>Most technicians keep up-to-date by attending update seminars or training classes on specific topics throughout the year.</i>	Большинство техников поддерживают высокий уровень квалификации, посещая семинары или тренинги по конкретным темам в течение года.
<i>A team leader is an experienced service technician who is capable of performing most if not all of the work that the shop normally handles.</i>	Руководителем группы (бригадиром) назначается опытный автомобильный техник сервисного центра, который способен выполнять большинство, если не все работы, которые обычно выполняются сервисным центром.
<i>A shop foreman (usually employed in larger dealerships and vehicle repair facilities) is an experienced service technician who is usually paid a salary (so much a week, month, or year).</i>	Мастер цеха (обычно назначаемый в крупных дилерских центрах и станциях технического обслуживания) – опытный специалист по обслуживанию, которому обычно назначают недельный, месячный или годовой оклад.
<i>A shop foreman is a knowledgeable and experienced service technician who keeps up-to-date with the latest vehicle systems, tools, and equipment.</i>	Мастер цеха – знающий и опытный специалист по обслуживанию, который хорошо знаком с новейшими системами транспортного средства, инструментами, и оборудованием.
<i>A service advisor should be familiar with the operation of the vehicle, but not to the same level as a service technician.</i>	Сервис-консультант должен быть знаком с эксплуатацией транспортного средства, но не на таком уровне, как автомобильный техник сервисного центра.
<i>A service advisor should not diagnose the problem, but rather state clearly on the work order what, when, and where the problem occurs so that the service technician has all the needed information to make an accurate diagnosis.</i>	Сервисный консультант не должен диагностировать проблему, но довольно четко указать на то, когда, и при каких обстоятельствах эта проблема возникает, так чтобы автомобильный техник будет иметь всю необходимую информацию, чтобы поставить точный диагноз.
<i>The service manager rarely works on a vehicle but instead organizes the service facility and keeps it operating smoothly.</i>	Сервис-менеджер редко работает с транспортными средствами, но вместо этого организует работу сервисного центра, и обеспечивает его бесперебойную работу.
<i>The parts manager and other parts personnel such as the parts counter person are responsible for getting the correct part for the service technician.</i>	Менеджер по продаже деталей и другой персонал поставляющий детали и расходные материалы, несут ответственность для получения необходимых деталей и материалов автомобильному технику.



## Закрепление и контроль усвоения пройденного материала



### **РЕМАРКА:**

Предложенные Вашему вниманию задания рекомендованы для закрепления и осознанного формирования знаний, полученных при изучении материала главы. Подготовленный Вами отчет о выполнении заданий является подтверждением Вашего желания изучать сложный и многоплановый материал не только во время аудиторных занятий, но и при выполнении домашних заданий. Отчет поможет преподавателю оценить Вашу самостоятельную работу с учебным материалом перед началом выполнения лабораторных и практических занятий.

### **АКТИВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ:**

1. Схематически изобразите организационную структуру образовательной организации, в которой Вы проходите обучение. Отметьте Ваше место в этой организационной структуре, и постарайтесь кратко изложить Ваши обязанности и подотчетность.

2. Примите участие в экскурсии в авторемонтную мастерскую, магазин по продаже автомобильных деталей и материалов, или дилерский центр. Постарайтесь изобразить организационную структуру этого предприятия автомобильного сервиса.

3. В сети Интернет отыщите должностные обязанности автомеханика, мастера цеха и сервис-консультанта. Сравните найденные Вами должностные обязанности, и сравните с перечнем задач, решаемых этими специалистами, приведенными в тексте этой главы учебника.



### **КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ**

Обдумайте содержание вопросов и попытайтесь дать короткий ответ

1. Перечислите позиции, которые должны быть включены в заказ-наряд при предварительном осмотре и по результатам пробной поездки?

2. Сформулируйте Ваши предложения: почему очень важно отметить малейшие повреждения, выявленные при осмотре автомобиля при его приемке в ремонт?

3. Перечислите основные задачи, решаемые рядовым автомехаником/автомобильным техником.

4. Составьте перечень обязанностей, возлагаемых на мастера цеха и на сервис-менеджера (менеджера по обслуживанию). Определите, какие обязанности дополняют друг друга, а какие обязанности входят в компетенцию только каждого из этих двух работников?

5. Перечислите задачи, которые должен решать продавец-консультант отдела продажи деталей и материалов.

6. Перечислите обязанности продавца новых автомобилей.



Изучите и отметьте только те из приведенных рассуждений, которые Вы сочтете верными.

1. Должность мастера приемщика в крупных автосалонах может иметь название...

A	...мастер цеха	
B	...сервис-менеджер (менеджер по обслуживанию)	
C	...сервис-консультант	
D	...автомеханик или автомобильный техник	

2. Укажите, какая из перечисленных ниже позиций НЕ ВНОСТИСЯ в заказ наряд

A	Место работы и должность клиента	
B	Идентификационный номер автомобиля	
C	Пробег автомобиля	
D	Перечисление предстоящей работы	

3. Укажите, какие из указанных ниже обязанностей НЕ ВХОДЯТ В КОМПЕТЕНЦИЮ техника по смазке?

A	Замена масла	
B	Замена или очистка салонного фильтра	
C	Замена насоса системы охлаждения двигателя	
D	Проверка натяжения ремней привода агрегатов	

4. Укажите, какие из приведенных ниже услуг производятся при предпродажной подготовке нового транспортного средства?

A	Установка дополнительного оборудования, поставляемого дилерам	
B	Проверка и коррекция давления воздуха в шинах	
C	Удаление всех защитных покрытий и полимерных пленок	
D	Всё из перечисленного выше	

5. Укажите, какие из перечисленных ниже работ НЕ ВХОДЯТ В ОБЯЗАННОСТИ рядового автомеханика/автомобильного техника?

A	Согласование с перечня работ и проверка подписи клиента на заказе-наряде	
B	Определение перечня необходимых для ремонта деталей и материалов, и их заказ в торговом отделе автосалона	
C	Диагностика неисправностей или сбоев в работе, вызвавших обращение клиента в мастерскую	
D	Выполнение процедур по техническому обслуживанию и ремонту транспортного средства	

6. Прочтите внимательно приведенные ниже описания, и отметьте то, которое наиболее подходит для мастера-приемщика заказов (сервис-консультанта).

A	Опытный автомобильный техник, досконально разбирающийся в вопросах диагностики, технического обслуживания и ремонта	
B	Начинающий техник, не имеющий глубоких знаний и опыта, но обладающий необходимыми коммуникативными качествами	
C	Представитель отдела обслуживания клиента, досконально разбирающийся в составлении сметы, и оформлении документов, обладающий необходимыми коммуникативными качествами	
D	Специалист, досконально разбирающийся в вопросах бухгалтерского учета и экономики предприятия	

7. Два техника обсуждают обязанности мастера цеха и сервис-менеджера.

Техник А утверждает, что мастер цеха должен диагностировать неисправность, которая стала причиной обращения клиента.

Техник В утверждает, что диагностикой, техническим обслуживанием и ремонтом занимается сервис-менеджер.

Кто из них прав?

Только техник А	Оба правы, и техник А, и техник В	
Только техник В	Оба неправы, ни техник А, ни техник В	

8. Укажите, как называется должность работника, который встречает клиента в мастерской и завершает работу с клиентом по окончании ремонта?

A	Сервис-менеджер (менеджер по обслуживанию)	
B	Мастер-приемщик (сервис-консультант)	
C	Продавец магазина автомобильных деталей	
D	Все три специалиста, указанных вышеприведенных пунктах	

9. Укажите, в чьи обязанности входит контроль и поддержание оборудования авторемонтной мастерской в исправном состоянии

A	Сервис-менеджер (менеджер по обслуживанию)	
B	Мастер цеха	
C	Владелец авторемонтной мастерской	
D	Все специалисты, должности которых приведены выше	

10. Укажите, кто из перечисленных ниже специалистов должен вести учет рабочего времени, и вести расчет заработной платы работников авторемонтной мастерской?

A	Сервис-менеджер (менеджер по обслуживанию)	
B	Мастер цеха (производственного участка)	
C	Сервис-консультант	
D	Автомеханик/Автомобильный техник	

Материалы перевел, актуализировал и подготовил  
к публикации Дмитрий Титаренко

В основу положены следующие материалы:  
Учебник *James D. Halderman Principles, Diagnosis,  
and  
Service*, 2012, издание *Pearson Education, Inc.*