**+Комплект заданий по теме ПМ.02 МДК.02.01 «Организация сервиса»**

Группа: ТО-19, ТО-19к

Преподаватель: Войнова Людмила Петровна

Е-mail: lyuda.voynova.55@mail.ru

ДАТА ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ: 10.09.2022

Тема занятия «Кадровая политика автосервиса»

Количество часов на выполнение задания: 2 учебных часа

Срок выполнения до 12.09.2022

**Задание**

1. Изучить представленный теоретический материал по теме
2. Выбрать задачи и порядок выполнения работ **мастера цеха**
3. Представить преподавателю на эл.почту :

- задачи **мастера цеха**

 - структурный граф порядка выполнения работ **мастера цеха**

**ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ**

 **Стандарты работы Сервисного центра.**

Процесс ремонта автомобиля в сервисе.

**Целью** во время процесса ремонта автомобиля является устранение первичной причин обращения клиента в согласованные с клиентом сроки, продажа дополнительных услуг СТО.

**Задачи работника ремонтного цеха** (слесарь, диагност, мойщик, помощник мастера):

1. Своевременно и по технологии (или иным методом ремонта, согласованны мастером цеха или локальным тренером-технологом) выполнить заявленные работ
2. Дать рекомендации по дальнейшему ремонту автомобиля согласно заявленных работ.
3. Дать рекомендации по сопутствующим неисправностям, которые были выявлен ходе работ, но не заявлены Клиентом.

**Задачи мастера цеха:**

1. Распределить загрузку ремонтного цеха согласно виду работ, сроков и уровня квалификации персонала.
2. Контролировать сроки и качество выполнения работ.
3. Контролировать выполнение всех заявленных работ.
4. Контролировать соблюдение технологии ремонта или иных согласованных мете ремонта.
5. Контролировать выдачу рекомендаций работников по дальнейшему ремонту, а также правильность заполнения документов.
6. Поддерживать исправность оборудования и инструмента.
7. При необходимости принимать участие в сложных ремонтах и подключать локального тренера.
8. Своевременно информировать коммерческого консультанта сервиса о выполнения работ, рекомендациях и возможных изменениях и последствиях процессе ремонта.

 **Задачи локального тренера-технолога:**

1. Принимать участие в сложных ремонтах в качестве наставника.
2. Разрабатывать меры по недопущению повторных заездов.
3. Поддерживать компетентность работников цеха путем своевременного обучения.
4. Разрабатывать методы нестандартного ремонта (ремонта, не описываемого заводом изготовителем).
5. Принимать участие во время приемки автомобиля при сложных случаях.

**Задачи коммерческого консультанта сервиса:**

1. Исполнять роль связующего звена между Клиентом и Ремонтным цехом (получать максимально подробную информацию от клиента и передавать ее в ремонтный цех профессиональным языком; тоже самое и в обратную сторону'-доводить до клиента информацию на языке клиента).
2. Предоставлять в ремонтный цех корректную и полную информацию по заявленным работам и по автомобилю.
3. Предоставлять информацию Клиенту по ремонту автомобиля согласно ранее достигнутым договоренностям между ККС и Клиентом.
4. Незамедлительно согласовывать рекомендуемые дополнительные работы и сроков на их выполнения с Клиентом.

 5. Контролировать срок выполнения работ и при необходимости согласовывать клиентом дополнительное время на проведение работ.

 6. Контролировать выполнение всех заявленных работ Клиентом.

**Порядок работы во время процесса ремонта автомобиля в сервисном центре:**

1. ККС отправляет сообщение на склад о сборке запасных частей.
2. ККС передает пакет документов (заказ-наряд, технологические карты, заявка для мастера, заявка для охраны, история по автомобилю) мастеру цеха, а мастер принимает. *Если заявка на ремонт оформлена некорректно или не полностью масс цеха вправе отказаться от выполнения данного ремонта в виду неполной информации по автомобилю и заявленным неисправностям.*
3. Мастер устанавливает автомобиль на соответствующий пост с помощью помощника> мастера, а в его отсутствие самостоятельно или с помощью ККС предварительно договорившись.

4. Работник принимает заявку на выполнение работ, отмечает время начала работ штемпель-часах и начинает проведение завяленных работ. Если в заявке присутствуют диагностические работы, то в обязательном порядке в первую очередь проводи диагностика и даются рекомендации по дальнейшему ремонту. Если для проведен работ требуется получение запасных частей на складе, то в первую очередь работник должен получить запасные части, а потом приступить к выполнению заявленных работ.

5. Работник получает согласованные запасные части по заказ-наряду:

* Предоставляет заказ-наряд работнику склада.
* Сверяет номер полученной детали с заявленной в заказ-наряде.
* Проверяет внешний вид запасной части на отсутствие повреждений *(если деталь бракованная, то работник должен заменить ее на аналогичную исправную деталь; если исправная деталь на складе отсутствует, то работник обязан незамедлительно поставить в известность мастера цеха, в его отсутствие ККС).*
* Сверяет количество заявленных запасных частей с выданными запасными частями.
* Работник цеха подписывает сопутствующие документы о получении соответствующей запасной части.
1. Работник цеха при необходимости использует специальный инструмент согласно технологии ремонта.
2. Работник цеха использует технологию ремонта в процессе проведения работ, которую он самостоятельно узнает при помощи компьютера и соответствующей программ автомобиля *(если квалификация работника цеха не позволяет провести данные работы на автомобиле, то он незамедлительно обращается с этим вопросом к мастеру цеха и локальному тренеру для разработки дальнейших действий).*
3. При выявлении неисправностей работник цеха в обязательном порядке записывает рекомендации в заказ-наряде в соответствующей графе по принципу «требуются дополнительной работы - неисправность» и «деталь - причина замены».

9, Работник цеха в обязательном порядке указывает все рекомендации, которые были. выявлены в процессе осмотра автомобиля, независимо от того заявлены они Клиентом или нет.

10. Работник цеха передает заполненный заказ-наряд с рекомендациями мастеру цеха, в его отсутствие ККСу для согласования с клиентом дополнительных работ.

11.

12.

13

14-

15

16

 17

18

19

18.

19-

20.

21.

Мастер цеха, а в его отсутствие ККС сверяет записанные рекомендации с заявленными работами. Если рекомендации соответствуют заявленным работам и записаны корректно и полноценно, то заказ-наряд передается ККСу на согласование с клиентом.

При получении заказ-наряда с рекомендациями ККС уточняет у мастера цеха условия и сроки ремонта, затем незамедлительно готовит калькуляцию на необходимые работы, сверяет наличие запасных частей на складе (при отсутствии уточняет в отделе ОЗЧ срок поставки) и согласовывает с клиентом условия, сроки и стоимость.

ККС отправляет сообщение на склад для сборки запасных частей.

ККС передает итоговый заказ-наряд с согласованными работами и обновленными сроками мастеру для дальнейшего ремонта, а мастер проверяет и принимает данный заказ-наряд в том случае, если он заполнен корректно *(мастер цеха вправе не принимать в работу некорректно заполненный заказ-наряд).*

Мастер цеха передает заказ-наряд работнику цеха для проведения работ, а работник цеха их проводит согласно выше написанного порядка.

После завершения работ работник цеха проверяет за собой все ли выполнено полностью в соответствие с заявленными работами и верно, при необходимости использует специальный инструмент (если выполнены не все заявленные работы, то доделывает оставшиеся; если выполненные работы не привели к положительному результату и неисправность не устранена, то незамедлительно сообщает мастеру цеха и локальному тренеру для разработки дальнейших действий, мастер в свою очередь ККСу).

При успешном завершении всех заявленных работ работник цеха аккуратно складывает замененные запасные части клиента в пакет и в багажник (или оставляет в цехе при соответствующей пометке в заказ-наряде), проверяет наличие оставшегося в автомобиле инструмента, проверяет чистоту в салоне автомобиля (при необходимости уборки сообщает мастеру цеха), отмечает штемпель-часы, заполняет заказ-наряд подписывает в специальной графе и передает мастеру.

Мастер проверяет качество выполненных работ, при необходимости используя специальный инструмент. В обязательном порядке на всех автомобилях перед выдачей мастер цеха проверяет:

* Соответствие заявленных работ с выполненными.
* Корректность заполнение заказ-наряда работником цеха и наличие подписей.
* Внешний вид автомобиля, чистота снаружи и внутри, отсутствие пятен.
* Наличие и расположение замененных запасных частей в багажнике.
* Исправность световой техники.
* Подкапотное пространство: уровень масла и технических жидкостей, отсутствие пятен после ремонта, внешний вид и комплектность оборудования.
* Устранение заявленной неисправности на автомобиле.

та

Каждый третий автомобиль после проведения технического обслуживания и ремон проверяется мастером согласно листу контроля качества соответствующей марки автомобиля. Данные заносятся на доску контроля качества.

При выявлении дефектов после ремонта мастер незамедлительно сообщает локальному тренеру и ККС для дальнейшего принятия решений. ККС в свою очередь при необходимости согласовывает с клиентом сроки на устранение дефектов или дополнительные работы. Мастер обязан каждый дефект указать в доске контроля качества и донести информацию для остальных работников во избежание данного инцидента с другим работником.

После проверки автомобиля мастером цеха, мастер цеха подписывает заказ-наряд и незамедлительно сообщает ККСу о готовности автомобиля к выдаче из ремонтного цеха.

1. ККС принимает автомобиль у мастера цеха.
2. ККС обязан провести следующие проверки на каждом автомобиле перед оформлением

заказ-наряда:

* Соответствие заявленных работ выполненным.
* Корректность заполнения заказ-наряда.
* Внешний вид автомобиля, чистота снаружи и внутри, отсутствие пятен.
* Наличие и расположение замененных запасных частей в багажнике.
* Устранение видимой заявленной неисправности на автомобиле. (*Например': клиент обратился с неработающим отопителем, ККС обязан перед выдачей автомобиля лично убедиться работает отопитель или нет включив его.)*

вправе не принимать автомобиль у мастера цеха, если выявлены нарушена

1. ККС вправе не принимать автомобиль у мастера цеха, если выявлены нарушения,

которые препятствуют выдаче автомобиля согласно вышеизложенным стандартам, при необходимости согласовывает с клиентом дополнительное время на устранение недостатков. ККС также обязан поставить руководителя СТО в известность о каждом таком случае.

V

1. Если автомобиль исправен и готов к выдаче, то ККС сообщает мастеру цеха, а в его отсутствие помощнику для незамедлительного выезда автомобиля на стоянку готовых автомобилей к выдаче или задний двор, если клиент планирует забирать автомобиль на другой день.

**Очередность выполнения работ** является очень **важным фактором** при проведенииремонта.