

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по мехатронным системам автомобиля

204

Регистрационный номер

Содержание

| | |
|--|--|
| I. Общие сведения..... | |
| II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)..... | |
| III. Характеристика обобщенных трудовых функций..... | |
| 3.1. Обобщенная трудовая функция «Выполнение регламентных работ по поддержанию АТС в исправном состоянии»..... | |
| 3.2. Обобщенная трудовая функция «Ремонт АТС»..... | |
| 3.3. Обобщенная трудовая функция «Коммуникации с потребителем по вопросам сервиса АТС»..... | |
| 3.4. Обобщенная трудовая функция «Руководство выполнением работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов»..... | |
| 3.5. Обобщенная трудовая функция «Организация деятельности по выполнению гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС и сервисного центра АТС»..... | |
| 3.6. Обобщенная трудовая функция «Управление деятельностью по ТО и ремонту АТС в сервисном центре»..... | |
| 3.7. Обобщенная трудовая функция «Управление деятельностью по ТО и ремонту АТС в сервисной сети»..... | |
| IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта..... | |

I. Общие сведения

Диагностика, техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств (АТС) и их компонентов

31.004

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение технической поддержки потребителей в течение жизненного цикла АТС и их компонентов

Группа занятий:

| | | | |
|------|--|------|--|
| 1120 | Руководители учреждений, организаций и предприятий | 2141 | Инженеры в промышленности и на производстве |
| 2144 | Инженеры-механики | 2149 | Специалисты в области техники, не входящие в другие группы |
| 2152 | Инженеры-электроники | 3114 | Техники-электроники |
| 3115 | Техники-механики | 7231 | Механики и ремонтники автотранспортных средств |

(код ОКЗ)

(наименование)

(код ОКЗ)

(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

| | |
|---------|---|
| 29.31 | Производство электрического и электронного оборудования для автотранспортных средств |
| 29.10.1 | Производство двигателей внутреннего сгорания автотранспортных средств |
| 29.10.2 | Производство легковых автомобилей |
| 29.10.3 | Производство автобусов и троллейбусов |
| 29.10.4 | Производство грузовых автомобилей |
| 29.10.5 | Производство автомобилей специального назначения |
| 45.2 | Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств |
| 29.20 | Производство кузовов для автотранспортных средств; производство прицепов и полуприцепов |
| 29.32 | Производство прочих комплектующих и принадлежностей для автотранспортных средств |

(код ОКВЭД)

(наименование вида экономической деятельности)

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

| Обобщенные трудовые функции | | | Трудовые функции | | |
|-----------------------------|--|----------------------|--|--------|-----------------------------------|
| код | наименование | уровень квалификации | наименование | код | уровень (подуровень) квалификации |
| А | Выполнение регламентных работ по поддержанию АТС в исправном состоянии | 3 | Предпродажная подготовка АТС | А/01.3 | 3 |
| | | | Техническое обслуживание АТС | А/02.3 | 3 |
| В | Ремонт АТС | 5 | Ремонт узлов, агрегатов и механических систем АТС | В/01.5 | 5 |
| | | | Диагностика мехатронных систем АТС | В/02.5 | 5 |
| | | | Устранение неисправностей в мехатронных системах АТС | В/03.5 | 5 |
| С | Коммуникации с потребителем по вопросам сервиса АТС | 5 | Консультирование потребителей по вопросам сервиса АТС и оформления документов, связанных с сервисным обслуживанием АТС | С/01.5 | 5 |
| | | | Приемка АТС на техническое обслуживание (ТО), ремонт и сдача АТС потребителю | С/02.5 | 5 |
| | | | Контроль сроков и объемов ремонтных работ | С/03.5 | 5 |
| D | Руководство выполнением работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов | 6 | Материальное обеспечение процесса ТО и ремонта АТС и их компонентов | D/01.6 | 6 |
| | | | Организация работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС | D/02.6 | 6 |
| Е | Организация деятельности по выполнению гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС и сервисного центра АТС | 6 | Прием и обработка рекламаций от потребителя АТС | Е/01.6 | 6 |
| | | | Ведение гарантийного учета АТС | Е/02.6 | 6 |
| | | | Ведение документооборота по гарантийному ремонту АТС | Е/03.6 | 6 |
| | | | Учет движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов | Е/04.6 | 6 |
| F | Управление деятельностью по ТО и ремонту АТС в сервисном центре | 7 | Формирование стратегии развития сервиса АТС и их компонентов | F/01.7 | 7 |
| | | | Организация деятельности сервисного центра по ТО и ремонту | F/02.7 | 7 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|--------|---|
| | | | АТС | | |
| | | | Анализ эффективности деятельности сервисного центра | F/03.7 | 7 |
| G | Управление деятельностью по ТО и ремонту АТС в сервисной сети | 7 | Формирование стратегии развития фирменного сервиса организации-изготовителя АТС | G/01.7 | 7 |
| | | | Формирование требований к сервисной сети и контроль их выполнения со стороны организации-изготовителя АТС | G/02.7 | 7 |
| | | | Обеспечение выполнения гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС | G/03.7 | 7 |

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция «Выполнение регламентных работ по поддержанию АТС в исправном состоянии»

| | | | | | |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Выполнение регламентных работ по поддержанию АТС в исправном состоянии | Код | А | Уровень квалификации | 3 |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
| | | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|--|--|
| Возможные наименования должностей, профессий | Слесарь по ремонту автомобилей Слесарь по ремонту автомобилей 1-го разряда Слесарь по ремонту автомобилей 2-го разряда Слесарь по ремонту автомобилей 3-го разряда Автомеханик |
|--|--|

| | |
|--|--|
| Требования к образованию и обучению | Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих; программы переподготовки рабочих, служащих, программы повышения квалификации рабочих, служащих |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

| | | |
|------------------------|-------|--|
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 7231. | Механики и ремонтники автотранспортных средств |

3.1.1. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|------------------------------|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Предпродажная подготовка АТС | Код | А/01.3 | Уровень квалификации | 3 |
|--------------|------------------------------|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|--------------------|---|
| Трудовые действия | Проверка исправности и работоспособности АТС |
| | Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации |
| | Приведение АТС в товарный вид |
| Необходимые умения | Применять в работе ручной слесарно-монтажный, пневматический и |

| | |
|---------------------------------|---|
| | электрический инструмент, оборудование и оснастку в соответствии с технологическим процессом |
| | Проверять герметичность систем АТС |
| | Проверять работоспособность узлов, агрегатов и систем АТС |
| | Проверять давление воздуха в шинах и при необходимости доводить до нормы |
| | Производить затяжку крепежных соединений узлов, агрегатов и систем АТС |
| | Проверять соответствие номеров номерных узлов и агрегатов АТС паспорту АТС |
| | Проверять соответствие комплектности АТС сопроводительной документации организации-изготовителя АТС |
| | Проверять соответствие моделей деталей, узлов и агрегатов АТС технической документации |
| | Визуально выявлять внешние повреждения АТС |
| | Производить удаление элементов внешней консервации |
| | Производить уборку, мойку и сушку АТС |
| | Монтировать составные части АТС, демонтированные в процессе доставки АТС |
| Необходимые знания | Назначение, устройство и правила применения ручного слесарно-монтажного, пневматического и электрического инструмента, универсальных и специальных приспособлений |
| | Технология проведения слесарных работ |
| | Допуски, посадки и система технических измерений |
| | Требования охраны труда |
| | Конструктивные особенности узлов, агрегатов и систем АТС |
| | Технические и эксплуатационные характеристики АТС |
| | Порядок оформления и ведения сопроводительной документации АТС |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

3.1.2. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|------------------------------|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Техническое обслуживание АТС | Код | A/02.3 | Уровень квалификации | 3 |
|--------------|------------------------------|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|--------------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала а | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|--------------------|--|
| Трудовые действия | Проверка исправности и работоспособности АТС |
| | Регулировка компонентов АТС |
| | Проведение смазочных и заправочных работ |
| | Проведение крепежных работ |
| | Замена расходных материалов |
| | Проверка герметичности систем АТС |
| Необходимые умения | Проверять уровень горюче-смазочных материалов, технических жидкостей |

| | |
|---------------------------------|--|
| | и смазок и при необходимости производить работы по их доливке и замене |
| | Заменять расходные материалы после замены жидкостей |
| | Проверять герметичность систем АТС |
| | Проверять работоспособность узлов, агрегатов и систем АТС |
| | Проверять давление воздуха в шинах и при необходимости доводить до нормы |
| | Проверять моменты затяжки крепежных соединений узлов, агрегатов и систем АТС |
| | Измерять зазоры в соединениях, биение вращающихся частей, люфты в рулевом управлении АТС |
| | Демонтировать составные части АТС |
| | Производить регулировку узлов, агрегатов и систем АТС |
| | Пользоваться справочными материалами и технической документацией по ТО и ремонту АТС |
| | Выбирать контрольно-измерительный инструмент в зависимости от погрешности измерения и проводить контрольно-измерительные операции |
| | Применять механический и автоматизированный инструмент и оборудование при проведении работ по ТО и ремонту |
| Необходимые знания | Наименование, маркировка технических жидкостей, смазок, моющих составов, горюче-смазочных материалов и правила их применения и взаимозаменяемости, в том числе в зависимости от сезона |
| | Технология проведения слесарных работ |
| | Допуски, посадки и основы технических измерений |
| | Требования охраны труда |
| | Конструктивные особенности узлов, агрегатов и систем АТС |
| | Технические и эксплуатационные характеристики АТС |
| | Устройство, принцип действия контрольно-измерительных инструментов, методы и технология проведения контрольно-измерительных операций |
| | Методы проверки герметичности систем АТС |
| | Устройство и принципы действия механического и автоматизированного инструмента и оборудования |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

3.2. Обобщенная трудовая функция «Ремонт АТС»

| | | | | | |
|--------------|------------|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Ремонт АТС | Код | В | Уровень квалификации | 5 |
|--------------|------------|-----|---|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
| | | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|--|---|
| Возможные наименования должностей, профессий | Слесарь по ремонту автомобилей Слесарь по ремонту автомобилей 4-го разряда Слесарь по ремонту автомобилей 5-го разряда Слесарь по ремонту автомобилей 6-го разряда Слесарь по ремонту автомобилей 7-го разряда Слесарь по ремонту топливной аппаратуры |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | Слесарь-электрик по ремонту электрооборудования Специалист по обслуживанию и ремонту автомобильных двигателей Автомехатроник |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих) |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года в области ТО и ремонта АТС Не менее трех лет в области ТО и ремонта АТС (для автомехатроника) |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Дополнительные профессиональные программы - программы повышения квалификации по профилю деятельности |

Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|------------------------|-------|--|
| ОКЗ | 7231. | Механики и ремонтники автотранспортных средств |

3.2.1. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Ремонт узлов, агрегатов и механических систем АТС | Код | B/01.5 | Уровень квалификации | 5 |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Проверка неисправности узлов, агрегатов и механических систем АТС |
| | Демонтаж / монтаж узлов, агрегатов и механических систем АТС |
| | Тестирование узлов, агрегатов и механических систем АТС |
| | Дефектовка узлов, агрегатов и механических систем АТС |
| | Восстановление и замена узлов, агрегатов и механических систем АТС |
| | Регулировка узлов, агрегатов и механических систем АТС |
| Необходимые умения | Использовать специальные приспособления для поиска неисправностей в узлах, агрегатах и механических системах АТС |
| | Использовать инструменты, приспособления для разборки/сборки узлов, агрегатов и механических систем АТС |
| | Выбирать контрольно-измерительный инструмент в зависимости от погрешности измерения и проводить контрольно-измерительные операции |
| | Измерять размеры деталей, узлов, агрегатов и механических систем АТС |
| | Осуществлять подготовительные работы по установке узлов, агрегатов и механических систем на испытательный стенд |
| | Настраивать стенды для проведения тестирования узлов, агрегатов и механических систем АТС |
| | Вводить в систему управления стендом значения контролируемых параметров |
| Анализировать полученные результаты тестирования узлов, агрегатов и | |

| | |
|---------------------------------|--|
| | механических систем АТС |
| | Производить дефектовочные работы деталей, узлов, агрегатов и механических систем АТС |
| | Анализировать возможность восстановления и ремонта дефектной детали узлов, агрегатов и механических систем АТС |
| | Производить замену дефектной детали узлов, агрегатов и механических систем АТС на новую |
| | Производить настройку и регулировку деталей узлов, агрегатов и систем АТС |
| | Оценивать результаты регулировки узлов, агрегатов и механических систем АТС |
| | Пользоваться справочными материалами и технической документацией по ТО и ремонту АТС |
| Необходимые знания | Конструктивные особенности узлов, агрегатов и систем АТС |
| | Технические и эксплуатационные характеристики АТС |
| | Номенклатура запасных частей и материалов, применяемых в узлах, агрегатах и механических системах АТС |
| | Назначение, устройство и правила применения ручного слесарно-монтажного, пневматического и электрического инструмента, универсальных и специальных приспособлений |
| | Технология проведения слесарных работ |
| | Устройство, принцип действия контрольно-измерительных инструментов, методы и технология проведения контрольно-измерительных операций |
| | Устройство и принцип действия диагностического оборудования, предназначенного для диагностики узлов, агрегатов и систем АТС |
| | Методики проведения тестирования узлов, агрегатов и систем АТС |
| | Устройство и принципы действия испытательных стендов узлов, агрегатов и систем АТС |
| | Инструкции по эксплуатации стендового оборудования и работе с ним |
| | Процедуры и правила дефектовки деталей узлов, агрегатов и систем АТС |
| | Наименование, маркировка технических жидкостей, смазок, моющих составов, горюче-смазочных материалов и правила их применения и взаимозаменяемости, в том числе в зависимости от сезона |
| | Принципы действия гидравлических, термодинамических систем и пневмосистем |
| | Электрические измерения и электроизмерительные приборы |
| | Принципы действия электронных систем АТС |
| | Принципы передачи и распределения электрической энергии |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

3.2.2. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|------------------------------------|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Диагностика мехатронных систем АТС | Код | В/02.5 | Уровень квалификации | 5 |
|--------------|------------------------------------|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|-----|-----------------------|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код | Регистрационный номер |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Трудовые действия | Считывание ошибок мехатронных систем АТС |
| | Проведение функциональных тестов мехатронных систем АТС |
| | Оформление результатов диагностики мехатронных систем АТС с указанием выявленных дефектов |
| Необходимые умения | Производить тестовые проверки электронного оборудования АТС с целью обнаружения неисправностей |
| | Определять и выбирать методы диагностики мехатронных систем АТС |
| | Диагностировать мехатронные системы АТС с использованием диагностического оборудования, программного обеспечения и специальных приспособлений с целью выявления неисправностей |
| | Анализировать взаимодействие компонентов и взаимное влияние выходных параметров мехатронных систем АТС |
| | Пользоваться справочными материалами и нормативной документацией по эксплуатации электронного оборудования |
| | Использовать лучшие практики эксплуатации и технического обслуживания электронного оборудования АТС |
| Необходимые знания | Методики проведения функциональных тестов |
| | Принципы работы диагностического оборудования |
| | Особенности работы программного обеспечения диагностического оборудования |
| | Технико-эксплуатационные характеристики, конструктивные особенности, назначение и режимы работы электронного оборудования АТС и правила его эксплуатации |
| | Особенности конструкции АТС |
| | Технология обновления программного обеспечения электронного оборудования АТС |
| | Технология обновления программного обеспечения диагностических программных продуктов |
| Виды технических носителей информации | |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

3.2.3. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Устранение неисправностей в мехатронных системах АТС | Код | В/03.5 | Уровень квалификации | 5 |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|-----------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала а | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|-------------------|--|
| Трудовые действия | Демонтаж / монтаж мехатронных систем АТС |
| | Восстановление и замена компонентов мехатронных систем АТС |
| | Наладка, калибровка и перепрограммирование программного обеспечения электронных систем АТС |

| | |
|---------------------------------|--|
| | Установка и подключение дополнительных мехатронных систем АТС |
| Необходимые умения | Применять стандартное программное обеспечение и специализированное программное обеспечение, предназначенное для диагностики мехатронных систем АТС |
| | Производить контрольно-измерительные операции с применением диагностического оборудования и специальной оснастки для последующей дефектовки и замены/восстановления компонентов мехатронных систем АТС |
| | Производить работы по наладке и вводу в эксплуатацию, калибровке и перепрограммированию мехатронных систем АТС |
| | Анализировать возможность подключения дополнительных внешних устройств с целью расширения технических возможностей АТС |
| | Контролировать параметры и надежность электронного оборудования и мехатронных систем АТС |
| | Читать электронные схемы |
| Необходимые знания | Принципы передачи данных в мехатронных системах АТС |
| | Принципы работы датчиков мехатронных систем и исполнительных механизмов АТС |
| | Устройство, принцип действия контрольно-измерительных инструментов, методы и технология проведения контрольно-измерительных операций |
| | Методы проведения расчетов электрических, электронных и микропроцессорных систем |
| | Методы работы с протоколами обмена данных в интерфейсе программного обеспечения оборудования |
| | Технология проведения контрольно-измерительных операций с применением специального диагностического оборудования, программного обеспечения и специальных приспособлений |
| | Принципы действия электронных устройств |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

3.3. Обобщенная трудовая функция «Коммуникации с потребителем по вопросам сервиса АТС»

| | | | | | |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Коммуникации с потребителем по вопросам сервиса АТС | Код | С | Уровень квалификации | 5 |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|--------------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
| | | | | Код оригинала а | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|--|--|
| Возможные наименования должностей, профессий | Мастер-приемщик Мастер по ремонту Мастер по ремонту транспорта Мастер участка Мастер Старший мастер |
|--|--|

| | |
|-------------------------------------|---|
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена |
|-------------------------------------|---|

| | |
|--|---|
| Требования к опыту практической работы | Не менее трех лет в области ТО и ремонта АТС |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации по профилю деятельности Наличие водительского удостоверения на право управления транспортным средством соответствующей категории или подкатегории |

Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|------------------------|--------|--|
| ОКЗ | 3114. | Техники-электроники |
| | 3115. | Техники-механики |
| ЕТКС или ЕКС | | Мастер по ремонту транспорта |
| | | Мастер участка |
| | | Старший мастер |
| ОКПДТР | 23796 | Мастер |
| | 23914 | Мастер по ремонту |
| | 23938 | Мастер по ремонту транспорта |
| | 23998 | Мастер участка |
| ОКСО | 190201 | Автомобиле- и тракторостроение |
| | 190604 | Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта |

3.3.1. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Консультирование потребителей по вопросам сервиса АТС и оформления документов, связанных с сервисным обслуживанием АТС | Код | C/01.5 | Уровень квалификации | 5 |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|-----------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала а | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|--------------------|---|
| Трудовые действия | Информирование и консультирование потребителя АТС о сервисном обслуживании АТС |
| | Ведение базы потребителей АТС |
| | Консультирование потребителя АТС об эксплуатации АТС в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС |
| | Получение обратной связи от потребителей АТС о проведенном сервисе |
| | Оформление и согласование стандартных договоров на сервисное обслуживание АТС |
| | Формирование предложений по оптимизации процесса сервисного обслуживания АТС |
| Необходимые умения | Проводить мониторинг рынка сервиса |

| | |
|---------------------------------|---|
| | Выбирать оптимальные способы построения взаимоотношений и коммуникаций с потребителем |
| | Вести телефонные переговоры |
| | Применять стандартное программное обеспечение компьютера |
| Необходимые знания | Технология ведения переговоров |
| | Перечень регламентных работ и сервисных услуг, прейскурант |
| | Порядок составления и оформления документации по оказанию сервисного обслуживания |
| | Особенности конструкции АТС |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

3.3.2. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Приемка АТС на техническое обслуживание (ТО), ремонт и сдача АТС потребителю | Код | C/02.5 | Уровень квалификации | 5 |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|-----------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала а | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|--------------------|---|
| Трудовые действия | Уточнение причины обращения потребителя для получения услуг по ТО и ремонту АТС и их компонентов |
| | Оформление АТС и их компонентов на ТО и ремонт по перечню регламентных работ |
| | Тестовая поездка на АТС с потребителем |
| | Первичная диагностика АТС |
| | Оформление заказа-наряда на ТО и ремонт АТС и их компонентов |
| | Запрос у потребителя необходимых документов на АТС для оформления заказа-наряда |
| | Запись потребителя АТС на сервисное обслуживание в сервисный центр |
| | Презентация потребителю результатов устранения неисправностей |
| | Выдача рекомендаций потребителю АТС по недопущению появления неисправностей и предложение ремонтно-профилактических услуг |
| | Оформление документов по результатам ТО и ремонта АТС |
| | Информирование потребителя АТС о дополнительных услугах сервиса |
| Необходимые умения | Выявлять потребности потребителя по ТО и ремонту АТС |
| | Проводить структурированный опрос потребителя АТС с целью выявления и уточнения условий эксплуатации АТС |
| | Проверять работоспособность узлов, агрегатов и систем АТС |
| | Определять уровень сложности и продолжительности ТО и ремонта АТС и их компонентов |
| | Определять необходимость ремонта или замены дефектной детали, узла, агрегата или системы |
| | Составить предварительный перечень ремонтных работ и калькуляцию оказываемых услуг |

| | |
|---------------------------------|--|
| | Диагностировать неисправность АТС и их компонентов Пользоваться справочными материалами и технической документацией по ТО и ремонту АТС и их компонентов Формировать заказ-наряд на ТО и ремонт АТС и их компонентов Применять стандартное программное обеспечение Разрабатывать мероприятия по улучшению процесса обслуживания потребителей Управлять АТС соответствующей категории Вести переговоры |
| Необходимые знания | Особенности конструкции АТС Технические и эксплуатационные характеристики АТС Номенклатура запасных частей АТС и расходных материалов Перечень регламентных работ и сервисных услуг, прейскурант Правила приема и рассмотрения претензий потребителей АТС Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов Правила оформления документов по результатам ТО и ремонта Гарантийная политика организации-изготовителя АТС Правила оформления документов по результатам ТО и ремонта АТС и их компонентов Технология продаж Технология ведения переговоров Правила дорожного движения и безопасной эксплуатации АТС |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

3.3.3. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Контроль сроков и объемов ремонтных работ | Код | С/03.5 | Уровень квалификации | 5 |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|-----------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала а | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|--------------------|---|
| Трудовые действия | Передача АТС и заказа-наряда на АТС в ремонтную зону |
| | Периодический контроль хода выполнения работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов |
| | Промежуточная тестовая поездка на АТС с целью контроля качества выполненных работ по ТО и ремонту |
| | Приемка АТС из ремонтной зоны после проведения ТО и ремонта |
| Необходимые умения | Проверять работоспособность узлов, агрегатов и мехатронных систем АТС |
| | Проверять соответствие фактически выполненных работ заказу-наряду |
| | Вести переговоры с потребителем АТС |
| | Управлять АТС соответствующей категории |
| Необходимые знания | Нормативы времени на ТО и ремонт организации-изготовителя АТС |
| | Перечень работ и операций, проводимых при ТО и ремонте АТС и их |

| | |
|---------------------------------|--|
| | компонентов |
| | Перечень регламентных работ и сервисных услуг, прейскурант |
| | Особенности конструкции АТС |
| | Технические и эксплуатационные характеристики АТС |
| | Правила дорожного движения и безопасной эксплуатации АТС |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

3.4. Обобщенная трудовая функция «Руководство выполнением работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов»

| | | | | | |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Руководство выполнением работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов | Код | D | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|--------------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
| | | | | Код оригинала а | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|--|---|
| Возможные наименования должностей, профессий | Мастер сервисной зоны Мастер ремонтной зоны Мастер участка Начальник участка Начальник производства Начальник отдела Начальник цеха |
|--|---|

| | |
|--|--|
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование - бакалавриат |
| Требования к опыту практической работы | Не менее двух лет в области ТО и ремонта АТС |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации по профилю деятельности |

Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|------------------------|-------|--|
| ОКЗ | 2149. | Специалисты в области техники, не входящие в другие группы |
| | 2152. | Инженеры-электроники |
| ЕТКС или ЕКС | | Мастер по ремонту транспорта |
| | | Мастер участка |
| | | Начальник цеха (участка) |
| | | Начальник отдела (бюро, группы) (в промышленности) |
| ОКПДТР | 23914 | Мастер по ремонту |
| | 23938 | Мастер по ремонту транспорта |
| | 23998 | Мастер участка |

| | | |
|------|--------|---|
| | 24680 | Начальник отдела (в промышленности) |
| | 24841 | Начальник производства (в промышленности) |
| | 25080 | Начальник участка (в промышленности) |
| | 25114 | Начальник цеха |
| ОКСО | 190201 | Автомобиле- и тракторостроение |
| | 190604 | Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта |
| | 220401 | Мехатроника |

3.4.1. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Материальное обеспечение процесса ТО и ремонта АТС и их компонентов | Код | D/01.6 | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Определение потребности в расходных материалах для проведения работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов |
| | Заказ расходных материалов и запасных частей для проведения работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов |
| | Приемка материалов и запасных частей для проведения работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов |
| | Контроль расхода материалов и запасных частей |
| | Предоставление актуальной информации о резервах времени, свободных постах и специалистах в ремонтной зоне сервисного центра |
| Необходимые умения | Оформлять заказы на расходные материалы и запасные части для проведения работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов |
| | Пользоваться справочными материалами и технической документацией по ТО и ремонту АТС и их компонентов |
| | Планировать рабочее время, необходимое на проведение работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов |
| | Контролировать рациональное использование расходных материалов |
| | Контролировать наличие, исправность и соблюдение сроков поверки применяемых инструментов, оснастки и оборудования |
| Необходимые знания | Нормативы времени организации-изготовителя АТС на ТО и ремонт АТС и их компонентов |
| | Номенклатура запасных частей и расходных материалов |
| | Химмотологическая карта АТС |
| | Особенности конструкции АТС |
| | Технические и эксплуатационные характеристики АТС |
| Технология работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов | |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

3.4.2. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Организация работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС | Код | D/02.6 | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Прием АТС на ТО и ремонт |
| | Распределение работ по соответствующим направлениям ремонта (в зависимости от заказа-наряда) |
| | Координация действий работников по всем видам ТО и ремонта АТС и их компонентов |
| | Обеспечение работников расходными материалами, запасными частями, инструментами |
| | Контроль качества выполнения работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов |
| | Разработка мероприятий по улучшению/совершенствованию процесса ТО и ремонта АТС и их компонентов |
| | Сдача АТС после проведения ТО и ремонта |
| Необходимые умения | Контролировать соблюдение технологии ТО и ремонта АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС |
| | Анализировать проблемы и причины несвоевременного выполнения работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов |
| | Контролировать эксплуатацию грузоподъемных механизмов |
| | Контролировать эксплуатацию газобаллонного оборудования |
| | Планировать загрузку ремонтной зоны сервисного центра |
| | Вести учет работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов |
| | Обосновывать мероприятия по улучшению/совершенствованию процесса ТО и ремонта АТС и их компонентов |
| | Анализировать результаты внедрения/апробации новых технологий и способов ТО и ремонта АТС и их компонентов |
| Проверять целостность АТС и их компонентов после ТО и ремонта | |
| Необходимые знания | Особенности конструкции АТС |
| | Технические и эксплуатационные характеристики АТС |
| | Методы анализа и решения проблем |
| | Правила и стандарты ТО и ремонта организации-изготовителя АТС |
| | Правила эксплуатации грузоподъемных механизмов |
| | Правила эксплуатации газобаллонного оборудования |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

3.5. Обобщенная трудовая функция «Организация деятельности по выполнению гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС и сервисного центра АТС»

| | | | | | |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Организация деятельности по выполнению гарантийных обязательств | Код | E | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|

организации-изготовителя АТС и
сервисного центра АТС

Происхождение обобщенной
трудовой функции

| | | | | |
|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
| | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|--|---|
| Возможные наименования должностей, профессий | Инженер по гарантии Инженер Ведущий инженер Главный специалист |
|--|---|

| | |
|--|--|
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование - бакалавриат |
| Требования к опыту практической работы | Не менее двух лет в области ТО и ремонта АТС |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации по профилю деятельности |

Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|------------------------|--------|--|
| ОКЗ | 2141. | Инженеры в промышленности и на производстве |
| | 2144. | Инженеры-механики |
| | 2149. | Специалисты в области техники, не входящие в другие группы |
| ЕТКС или ЕКС | | Инженер по качеству |
| | | Инженер |
| | | Ведущий инженер |
| ОКПДТР | 20889 | Главный специалист |
| | 22446 | Инженер |
| | 22509 | Инженер-механик |
| | 22583 | Инженер по качеству |
| | 22644 | Инженер по организации эксплуатации и ремонту |
| | 42589 | Инженер по контрольным проверкам, рекламациям и переаттестации спецпродукции |
| ОКСО | 190201 | Автомобиле- и тракторостроение |
| | 190604 | Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта |
| | 220401 | Мехатроника |

3.5.1. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Прием и обработка рекламаций от потребителя АТС | Код | E/01.6 | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|

Происхождение обобщенной трудовой функции

| | | | | |
|----------|---|---------------------------|-----------------|---|
| Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | Код оригинала а | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|---------------------------------|--|
| Трудовые действия | Осмотр АТС на предмет соблюдения правил эксплуатации |
| | Проверка соответствия документации на АТС условиям гарантии |
| | Принятие предварительного решения по обоснованности рекламации |
| | Выставление рекламационных актов организации-изготовителю АТС |
| | Доработка рекламационных актов |
| Необходимые умения | Осуществление коммуникации с потребителем по качеству изготовления АТС |
| | Производить визуальный осмотр АТС с целью установления причинно-следственных связей между внешними признаками и условиями эксплуатации АТС и для принятия/не принятия решения о ТО и ремонте АТС по гарантии |
| | Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов |
| | Анализировать факторы эксплуатации и условия гарантии организации-изготовителя АТС и на основании анализа принимать решение о возможности проведения гарантийного ремонта |
| Необходимые знания | Вести электронную базу по гарантийным документам |
| | Гарантийная политика организации-изготовителя АТС |
| | Условия гарантии организации-изготовителя АТС |
| | Особенности конструкции АТС |
| Особые условия допуска к работе | Технические и эксплуатационные характеристики АТС |
| | - |
| Другие характеристики | - |

3.5.2. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--------------------------------|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Ведение гарантийного учета АТС | Код | Е/02.6 | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|--------------------------------|-----|--------|----------------------|---|

Происхождение обобщенной трудовой функции

| | | | | |
|----------|---|---------------------------|-----------------|---|
| Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | Код оригинала а | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|-------------------|---|
| Трудовые действия | Внесение и корректировка информации об АТС в базу данных организации-изготовителя АТС |
| | Принятие решения о приеме АТС в гарантийный ремонт или отказе в гарантийном ремонте |
| | Информирование специалистов сервисного центра и потребителей АТС о необходимости проведения отзывных кампаний |
| | Контроль получения ответа от организации-изготовителя АТС по рекламационному акту |

| | |
|---------------------------------|---|
| | Контроль сроков и полноты выполнения отзывных кампаний |
| Необходимые умения | Осуществлять ввод данных в электронную базу информации о гарантийных работах на АТС |
| | Применять стандартное программное обеспечение |
| | Анализировать и структурировать информацию из документов об условиях выполнения гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС |
| | Аргументировать решение о приеме в ремонт или отказе в гарантийном ремонте |
| | Вести переговоры с заводом-изготовителем АТС по вопросам выполнения гарантийных обязательств |
| Необходимые знания | Правила проведения отзывных кампаний |
| | Технология ведения переговоров |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

3.5.3. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Ведение документооборота по гарантийному ремонту АТС | Код | Е/03.6 | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|---------------------------------|---|
| Трудовые действия | Ведение статистики и отчетности по гарантийному ремонту АТС |
| | Оформление рекламационных актов согласно требованиям организации-изготовителя АТС |
| | Формирование и хранение архива документации по гарантийному ремонту АТС |
| Необходимые умения | Оформлять документацию по установленным формам (рекламационные акты) |
| | Систематизировать архивные документы по гарантийному ремонту АТС |
| Необходимые знания | Правила оформления рекламационных актов |
| | Правила организации хранения архивных документов |
| | Номенклатура запасных частей и расходных материалов |
| | Процедура оформления рекламационных актов |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

3.5.4. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Учет движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов | Код | Е/04.6 | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|--|-----|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | | |

Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|---------------------------------|---|
| Трудовые действия | Идентификация и заказ запасных частей, необходимых для выполнения ремонта АТС |
| | Хранение запасных частей, замененных по гарантии, в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС |
| | Отправка и утилизация запасных частей, замененных по гарантии, в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС |
| Необходимые умения | Идентифицировать запасную часть АТС, находить ее в каталогах организации-изготовителя АТС |
| | Осуществить заказ запасных частей, контролировать их стоимость и сроки доставки |
| | Организовывать хранение запасных частей, замененных по гарантии, в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС |
| | Определять способ транспортировки запасных частей, замененных по гарантии, выбирать поставщика услуг, организовывать и контролировать процесс их доставки |
| Необходимые знания | Правила организации изолятора брака |
| | Правила оформления документации на запасные части, замененные по гарантии |
| | Требования организации-изготовителя к изолятору брака |
| | Номенклатура запасных частей и расходных материалов |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

3.6. Обобщенная трудовая функция «Управление деятельностью по ТО и ремонту АТС в сервисном центре»

| | | | | | |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Управление деятельностью по ТО и ремонту АТС в сервисном центре | Код | F | Уровень квалификации | 7 |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
| | | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|--|---|
| Возможные наименования должностей, профессий | Заместитель директора по сервису |
| | Заместитель генерального директора по сервису |

| | |
|--|--|
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование - магистратура или специалитет |
| Требования к опыту практической работы | Не менее пяти лет на руководящей должности |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации по профилю деятельности |

Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|------------------------|--------|--|
| ОКЗ | 1120. | Руководители учреждений, организаций и предприятий |
| ЕТКС или ЕКС | | Руководитель подразделения |
| | | Директор (генеральный директор) |
| ОКПДТР | 21495 | Директор (начальник, управляющий) предприятия |
| | 20539 | Генеральный директор акционерного общества |
| ОКСО | 190201 | Автомобиле- и тракторостроение |
| | 190604 | Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта |
| | 220401 | Мехатроника |

3.6.1. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Формирование стратегии развития сервиса АТС и их компонентов | Код | F/01.7 | Уровень квалификации | 7 |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|--------------------------|--|
| Трудовые действия | Анализ рынка сервиса АТС и их компонентов |
| | Определение основных направлений развития сервиса АТС и их компонентов |
| | Планирование необходимых ресурсов для обеспечения развития сервиса АТС и их компонентов |
| | Определение рисков внутренней и внешней среды с целью их минимизации |
| | Формирование плана реализации сервиса АТС и их компонентов |
| | Организация внедрения мероприятий по обеспечению и развитию сервиса АТС и их компонентов |
| | Определение показателей эффективности деятельности в области сервиса АТС и их компонентов |
| Необходимые умения | Анализировать лучшие практики по организации сервиса АТС и их компонентов |
| | Планировать мероприятия по развитию сервиса АТС и их компонентов с учетом маркетинговых исследований рынка |
| | Разрабатывать показатели эффективности деятельности в области сервиса АТС и их компонентов |
| Необходимые знания | Методы маркетинговых исследований |
| | Методы анализа внутренней и внешней среды |
| | Стратегия и методы продвижения услуг на рынке |
| | Особенности продвижения услуг по ТО и ремонту АТС |
| | Инструменты планирования деятельности |
| | Требования организации-изготовителя АТС к оказанию сервиса АТС |
| Особые условия допуска к | Риск-менеджмент |
| | - |

| | |
|-----------------------|---|
| работе | |
| Другие характеристики | - |

3.6.2. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Организация деятельности сервисного центра по ТО и ремонту АТС | Код | F/02.7 | Уровень квалификации | 7 |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|-----------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала а | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|---|---|
| Трудовые действия | Планирование бюджета на оказание сервиса АТС и их компонентов |
| | Организация работ по сервису АТС и их компонентов |
| | Разработка и внедрение документации, регламентирующей работу сервисного центра |
| | Разработка стандартов обслуживания сервисного центра |
| | Разработка системы набора, обучения и мотивации сотрудников |
| | Управление персоналом сервисного центра |
| | Управление качеством сервиса АТС и их компонентов |
| | Внедрение проектов по автоматизации системы управления сервисным центром |
| Необходимые умения | Формировать бюджет сервисного центра |
| | Планировать загрузку сервисного центра |
| | Контролировать качество предоставления услуг по ТО и ремонту АТС и его компонентов |
| | Анализировать проблемы и причины несвоевременного выполнения работ по ТО и ремонту |
| | Улучшать/совершенствовать процессы ТО и ремонта АТС и его компонентов |
| | Определять требования к компетентности сотрудников сервисного центра |
| | Определять потребность в обучении персонала сервисного центра |
| | Проводить интервью в процессе найма персонала сервисного центра |
| | Внедрять новые технологии при оказании услуг по ТО и ремонту АТС и их компонентов |
| Необходимые знания | Основы бюджетирования |
| | Финансовые аспекты деятельности |
| | Инструменты планирования деятельности |
| | Инструменты системы менеджмента качества |
| | Методы анализа и решения проблем |
| | Нормативно-правовые акты в области оказания сервисных услуг по ТО и ремонту АТС и его компонентов |
| | Методы ведения договорной работы |
| | Технология проведения структурированного интервью |
| | Методы оценки персонала при найме |
| | Компетенции, необходимые в сервисном центре |
| Формы, методы и технологии обучения персонала | |
| Особые условия допуска к | - |

| | |
|-----------------------|---|
| работе | |
| Другие характеристики | - |

3.6.3. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Анализ эффективности деятельности сервисного центра | Код | F/03.7 | Уровень квалификации | 7 |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|---------------------------------|---|
| Трудовые действия | Анализ экономических показателей сервисного центра |
| | Анализ удовлетворенности потребителей услуг сервисного центра |
| | Организация внедрения мероприятий по улучшению/совершенствованию процесса ТО и ремонта АТС и его компонентов |
| Необходимые умения | Анализировать показатели процессов сервисного центра |
| | Разрабатывать предложения по совершенствованию сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей |
| Необходимые знания | Методы анализа удовлетворенности потребителя |
| | Методы статистического анализа |
| | Методы анализа и решения проблем |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

3.7. Обобщенная трудовая функция «Управление деятельностью по ТО и ремонту АТС в сервисной сети»

| | | | | | |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Управление деятельностью по ТО и ремонту АТС в сервисной сети | Код | G | Уровень квалификации | 7 |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
| | | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|--|--------------------------|
| Возможные наименования должностей, профессий | Руководитель организации |
|--|--------------------------|

| | |
|--|--|
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование - магистратура или специалитет |
| Требования к опыту практической работы | Не менее пяти лет на руководящей должности |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации по профилю деятельности |

Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|------------------------|--------|--|
| ОКЗ | 1120. | Руководители учреждений, организаций и предприятий |
| ЕТКС или ЕКС | | Директор (генеральный директор) |
| | | Директор (генеральный директор, управляющий) предприятия |
| ОКПДТР | 21495 | Директор (начальник, управляющий) предприятия |
| | 20539 | Генеральный директор акционерного общества |
| ОКСО | 190201 | Автомобиле- и тракторостроение |
| | 190604 | Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта |
| | 220401 | Мехатроника |

3.7.1. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Формирование стратегии развития фирменного сервиса организации-изготовителя АТС | Код | G/01.7 | Уровень квалификации | 7 |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|---------------------------------|---|
| Трудовые действия | Анализ состояния инфраструктуры сервисной сети |
| | Расчет емкости рынка сервиса АТС и их компонентов |
| | Проведение оценки конкурентоспособности сервиса АТС и их компонентов |
| | Определение рисков внутренней и внешней среды с целью их минимизации |
| | Разработка и внедрение дорожной карты по развитию сервисной сети |
| Необходимые умения | Разработка критериев отбора в сервисную сеть и аттестации (сертификации) субъектов |
| | Анализировать показатели рынка сервиса АТС и их компонентов |
| | Оценивать конкурентоспособность оказываемых услуг |
| | Анализировать лучшие практики по организации сервисной сети |
| Необходимые знания | Планировать мероприятия по развитию сервисных услуг с учетом маркетинговых исследований рынка |
| | Методы маркетинговых исследований |
| | Методы анализа внутренней и внешней среды |
| | Методы оценки конкурентоспособности услуг |
| | Стратегия и методы продвижения услуг на рынке |
| | Стратегия организации-изготовителя АТС |
| Особые условия допуска к работе | Инструменты планирования деятельности |
| | Риск-менеджмент |
| Другие характеристики | - |

3.7.2. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Формирование требований к сервисной сети и контроль их выполнения со стороны организации-изготовителя АТС | Код | G/02.7 | Уровень квалификации | 7 |
|--------------|---|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|--------------------|---|
| Трудовые действия | Анализ потребностей и возможностей субъектов сервисной сети в связи с выводом на рынок новой продукции |
| | Отбор сервисных центров в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС |
| | Разработка бизнес-процессов работы фирменного сервисного центра |
| | Организация оценки сервисных центров и их ранжирование в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС и его компонентов |
| | Контроль исполнения дилерских (дистрибьюторских) договоров в части организации сервиса АТС и их компонентов |
| | Разработка требований к сервисной сети в части технической оснащенности |
| | Проведение аудитов материально-технической базы субъектов сервисной сети |
| | Обеспечение сервисной сети технологиями ТО и ремонта АТС и его компонентов |
| | Техническая поддержка сервисной сети по вопросам ТО и ремонта АТС и его компонентов |
| | Создание информационных программных продуктов и их внедрение с целью информирования и технической поддержки сервисной сети |
| | Разработка требований к сервисной сети в части подготовки персонала |
| | Организация обучения персонала сервисных центров |
| Необходимые умения | Разрабатывать бизнес-процессы по оказанию сервиса и формированию сервисной сети |
| | Использовать лучшие практики по оказанию технической и консультационной поддержки субъектов сервисной сети |
| | Формировать требования к техническому оснащению сервисного центра |
| | Разрабатывать регламентирующие документы по технической и консультационной поддержке сервисной сети |
| | Формировать требования к компетентности персонала |
| Необходимые знания | Процессный подход |
| | Принципы взаимодействия субъектов сервисной сети в рамках дилерских (дистрибьюторских) договоров |
| | Особенности ведения договоров с потребителями АТС и договоров на обслуживание АТС в сервисном центре |
| | Подходы к формулированию профилей должностей и требований к компетентности персонала |
| | Методы обучения персонала сервисной сети основным принципам работы на рабочих местах |
| | Подходы к обучению и особенности обучения персонала сервисной сети |

| | |
|---------------------------------|---|
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

3.7.3. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|
| Наименование | Обеспечение выполнения гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС | Код | G/03.7 | Уровень квалификации | 7 |
|--------------|--|-----|--------|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | 204 |
| | | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|---------------------------------|---|
| Трудовые действия | Формирование гарантийной политики |
| | Формирование бюджета гарантийных затрат на обеспечение выполнения гарантийных обязательств |
| | Координация деятельности субъектов сервисной сети по вопросам ТО и ремонта в гарантийный период эксплуатации АТС |
| | Разработка и заключение договора на выполнение гарантийных обязательств с субъектами сервисной сети |
| | Проведение аудита процесса выполнения гарантийных обязательств у субъектов сервисной сети |
| Необходимые умения | Формировать бюджет гарантийных затрат |
| | Управлять затратами на исполнение гарантийных обязательств |
| | Контролировать деятельность субъектов сервисной сети по вопросам ТО и ремонта АТС и его компонентов в гарантийный период эксплуатации АТС |
| | Формировать программы аудита процесса выполнения гарантийных обязательств |
| Необходимые знания | Особенности конструкции АТС |
| | Технология изготовления АТС |
| | Технические и эксплуатационные характеристики АТС |
| | Гарантийная политика организации-изготовителя АТС |
| | Инструменты системы менеджмента качества |
| | Особенности ведения договоров с потребителями АТС и договоров на обслуживание АТС в сервисном центре |
| Особые условия допуска к работе | - |
| | Другие характеристики |

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

| | |
|--|--------------------------|
| Общероссийское объединение работодателей «Российский союз промышленников и предпринимателей», город Москва Управляющий директор Управления развития квалификаций | Смирнова Юлия Валерьевна |
|--|--------------------------|

4.2. Наименования организаций-разработчиков

| | |
|---|--|
| 1 | Некоммерческое партнерство «Объединение автопроизводителей России», город Москва |
| 2 | ПАО «КАМАЗ», город Набережные Челны, Республика Татарстан |