

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Академия транспортных технологий»

ПРИНЯТО
на заседании педагогического совета
Протокол
от «03» июля 2023 г.
№ 6

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
СПб ГБПОУ «АТТ»
от «03» июля 2023 г.
№ 1317/96д

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Наименование: **Мастер-приёмщик автосервиса**

Категория обучающихся: **лица, получающие и/или имеющие среднее профессиональное образование, высшее образование.**

Срок освоения программы: **5 недель**

Объём программы: **20 часов**

Форма обучения: **очная**

г. Санкт-Петербург
2023 год

Разработчик:

Рассказов С.Д., преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Долгий П.С., преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 10 «Устройство, техническое обслуживание и ремонт
автомобильного транспорта»

Протокол № 10 от 16 мая 2023 г.

Председатель ЦК Немькин Г.И.

Проверено

Методист Алексеенкова П.А.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:

Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»

Протокол № 5 от 31 мая 2023 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,

заместитель директора по учебной работе

Содержание

1	Общая характеристика программы	4
1.1	Нормативно-правовые основания разработки программы	4
1.2	Цели реализации программы	4
1.3	Планируемые результаты освоения программы	4
1.4	Требования к слушателям (категории слушателей)	5
2.	Организационно-педагогические условия реализации программы	5
2.1	Документы, регламентирующие содержание и организацию образовательного процесса	5
2.1.1	Учебный план	5
2.1.2	Календарный учебный график	6
2.1.3	Рабочая программа	6
2.1.4	Оценочные материалы	6
2.1.5	Методические материалы	6
2.2	Требования к материально-техническому обеспечению реализации программы	6
2.3	Информационное обеспечение	6
2.4	Требования к кадровым условиям реализации программы	7
3.	Формы аттестации	7
	Приложение 1. Учебный план	8
	Приложение 2. Календарный учебный график	9
	Приложение 3. Рабочая программа	10
	Приложение 4. Оценочные материалы	12

1 Общая характеристика программы

1.1 Нормативно-правовые основания разработки программы

Нормативно-правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Программа разработана с учетом требований профессионального стандарта, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 13 марта 2017 г. № 275н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по мехатронным системам автомобиля»

1.2 Цели реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на формирование следующих профессиональных компетенций обучающихся:

- Консультирование потребителей по вопросам сервиса автотранспортных средств (АТС) и оформления документов, связанных с сервисным обслуживанием АТС,
- Приемка АТС на техническое обслуживание (ТО), ремонт и сдача АТС потребителю.

1.3 Планируемые результаты освоения программы

В результате освоения программы обучающийся должен:

знать:

- устройство автомобилей;
- виды технического обслуживания и ремонта автомобилей;
- перечень регламентных работ и сервисных услуг, прейскурант;
- порядок составления и оформления документации по оказанию сервисного обслуживания;
- номенклатура запасных частей АТС и расходных материалов;
- 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 АТС и их компонентов.

уметь:

- выбирать оптимальные способы построения взаимоотношений и коммуникаций с потребителем;
- вести переговоры, в том числе телефонные переговоры;
- 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;
- составлять предварительный перечень ремонтных работ и калькуляцию оказываемых услуг;
- 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;
- работать в программе Далион: АвтоСервис.

Освоение программы направлено на достижение личностных результатов:

ЛР 13 – Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий,

ЛР 21 – Приобретение обучающимися опыта личной ответственности за развитие группы обучающихся,

ЛР 22 – Приобретение навыков общения и самоуправления,

ЛР 23 – Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности,

ЛР 28 – Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами,

ЛР 29 – Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста,

ЛР 31 – Активно применяющий полученные знания на практике,

ЛР 39 – Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.

1.4 Требования к слушателям (категории слушателей)

К освоению программы допускаются лица, имеющие или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

2. Организационно-педагогические условия реализации программы

2.1 Документы, регламентирующие содержание и организацию образовательного процесса

2.1.1 Учебный план

Учебный план регламентирует порядок реализации дополнительной профессиональной программы.

Учебный план определяет качественные и количественные характеристики:

- объемные параметры учебной нагрузки в целом;
- перечень разделов и их составных элементов;
- последовательность изучения разделов и их составных элементов;
- виды учебных занятий;
- распределение различных форм контроля.

Перечень, содержание, объем и порядок реализации разделов образовательной программы образовательная организация определяет самостоятельно.

2.1.2 Календарный учебный график

Календарный график учебного процесса отражает последовательность распределения времени, отведённого на освоение программы по неделям, часам.

2.1.3 Рабочая программа

Требования к рабочей программе.

Рабочая программа разрабатывается преподавателями Академии в соответствии с макетом, принятым в Академии.

Рабочая программа рассматривается на заседании цикловой комиссии (ЦК), на заседании Методического совета, одобряется простым большинством голосов, что фиксируется в протоколе и делается отметка на обороте титульного листа.

Контрольный экземпляр рабочей программы, утверждённой в установленном выше порядке, представляется председателем ЦК на хранение в методический кабинет на электронном (бумажном) носителе.

2.1.4 Оценочные материалы

Оценочные материалы позволяют определить достижения обучающимися планируемых результатов освоения дополнительной профессиональной программы.

2.1.5 Методические материалы

Методические материалы в помощь обучающимся, предназначены для эффективного освоения дополнительной профессиональной программы.

2.2 Требования к материально-техническому обеспечению реализации программы

Реализация программы предполагает наличие необходимого перечня материально-технического обеспечения:

- аудитория, оборудованная видеопроекционным оборудованием и экраном, имеющая выход в Интернет;
- лаборатория технического обслуживания и ремонта автомобилей

2.3 Информационное обеспечение

Для реализации программы используется электронный образовательный, информационный ресурс, рекомендуемый для использования в образовательном процессе. -программа Далион: АвтоСервис.

2.4 Требования к кадровым условиям реализации программы

Реализация дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное образование или высшее образование, соответствующее профилю.

3. Формы аттестации

Программа завершается итоговой аттестацией в форме зачета, обучающиеся выполняют практическое задание.

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации, выдается удостоверение о повышении квалификации по программе «Мастер-приемщик автосервиса».

Приложение 1

Учебный план

Наименование программы: дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Мастер-приемщик автосервиса»

Категория слушателей: лица, получающие и/или имеющие среднее профессиональное образование, высшее образование

Срок освоения программы: 5 недель

Объём программы: 20 часов

Форма обучения: очная

Наименование модулей	Всего часов	в том числе			Форма контроля
		теоретические занятия	практические занятия	промежуточный и итоговый контроль	
Модуль 1 Работа с клиентами	4	4	0	-	
Модуль 2 Современные системы автомобиля: аргументация проведения работ	6	2	4		
Модуль 3 Работа в Далион: АвтоСервис	6	0	6		
Итоговая аттестация в форме зачета	4	0	4		зачет
Итого объём образовательной программы	20	6	14		

Календарный учебный график

Наименование программы: дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Мастер-приемщик автосервиса»

Категория слушателей: лица, получающие и/или имеющие среднее профессиональное образование, высшее образование

Срок освоения программы: 5 недель

Объём программы: 20 часов

Форма обучения: очная

Наименование модулей	количество часов в неделю				
	1	2	3	4	5
Модуль 1 Работа с клиентами	4				
Модуль 2 Современные системы автомобиля: аргументация проведения работ		4			
Модуль 2 Современные системы автомобиля: аргументация проведения работ			2		
Модуль 3 Работа в Далион: АвтоСервис			2		
Модуль 3 Работа в Далион: АвтоСервис				4	
Итоговая аттестация в форме зачета					4

Рабочая программа

Наименование программы: дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Мастер-приемщик автосервиса»

Категория слушателей: лица, получающие и/или имеющие среднее профессиональное образование, высшее образование

Срок освоения программы: 5 недель

Объём программы: 20 часов

Форма обучения: очная

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Количество часов	Литература, наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение
	Модуль 1 Работа с клиентами	4	
1	Общее представление о бизнес-процессах автосервиса и роли мастера-приемщика; Функционал и обязанности мастера-приемщика в автосервисе; Юридические документы, регламентирующие работу приемщика в сервисе;	2	1. Учебник В.В. Волгин. «Приемщик автосервиса: Практическое пособие». 2. Презентация занятия. 3. Нормативно-справочная документация.
2	Этапы работы мастера-приемщика с клиентами; Правила общения с клиентами (Телефонные и личные коммуникации с клиентом). Прямая (интерактивная) приемка автомобилей. Понятие расширения заказ-наряда, увеличение среднего чека.	2	1. Учебник В.В. Волгин. «Приемщик автосервиса: Практическое пособие». 2. Презентация занятия. 3. Нормативно-справочная документация.
	Модуль 2 Современные системы автомобиля: аргументация проведения работ	6	
3	Продажа услуг сервиса, техническое обоснование и аспекты ремонта;	2	1. Учебник В.В. Волгин. «Приемщик автосервиса: Практическое пособие». 2. Презентация занятия.

			3. Нормативно-справочная документация.
4	Практическое занятие Алгоритм выявления неисправности; Определение стандартных жалоб клиента;	2	1. Учебник В.В. Волгин. «Приемщик автосервиса: Практическое пособие». 2. Методические указания по ПР. 3. Нормативно-справочная документация.
5	Практическое занятие Технические аспекты систем автомобиля.	2	1. Учебник В.В. Волгин. «Приемщик автосервиса: Практическое пособие». 2. Методические указания по ПР. 3. Нормативно-справочная документация.
	Модуль 3 Работа в Далион: АвтоСервис	6	
6	Практическое занятие Оформление заказ-нарядов;	2	1. Компьютерный класс №519. 2. Программа Далион. Автосервис
7	Практическое занятие Расчет стоимости ремонта;	2	1. Компьютерный класс №519. 2. Программа Далион. Автосервис
8	Практическое занятие Работа с претензиями клиентов	2	1. Компьютерный класс №519. 2. Программа Далион. Автосервис
9, 10	Зачетное занятие. Прием автомобиля в ремонт	4	1. Лаборатория №111п. 2. Автомобиль Тойота Камри
	Всего объем образовательной программы	20	

Оценочные материалы

Общие сведения.

Контроль и оценка результатов освоения рабочей программы осуществляется преподавателями в процессе проведения практических занятий, а также сдачи слушателями итоговой аттестации в форме зачета.

В качестве форм и методов контроля и оценки результатов обучения, позволяющих проверить сформированность профессиональных и общих компетенций, осуществляется:

-текущий контроль.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении обучения. Текущая проверка позволяет оценить совокупность знаний и умений и формирование компетенций, соответствующих специальности. Текущий контроль осуществляется в формах: собеседование, выполнение типовых заданий для практических работ.

-экспертная оценка результатов наблюдений за деятельностью слушателей в процессе освоения программы.

-выпускная итоговая работа.

Осуществляется после освоения программы повышения квалификации в полном объёме. Выпускная итоговая работа включает выполнение практической задачи «Прием автомобиля в ремонт».

Условия проведения.

Зачет проводится в форме выполнения практического задания.

Количество вариантов задания: 6

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению заданий:

Каждый вариант состоит из **2** теоретических вопросов и **1** практического задания.

Оборудование:

Компьютерный класс №519, оснащённый:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- технические средства обучения: компьютер, мультимедийная установка.
- программа Далион Автосервис.

Критерии и система оценивания.

Критерии оценки:

При ответе на теоретические вопросы слушатель должен обстоятельно, с достаточной полнотой изложить вопрос, дать правильные формулировки, точные определения понятий и терминов, показать полное понимание материала и обосновать свой ответ, показывая связанность и последовательность изложения.

При выполнении практического задания слушатель должен осуществить прием транспортного средства потребителя, определить необходимые работы по ТО и ремонту транспортного средства, рассчитать стоимость ТО или ремонта, подобрать запасные части и расходные материалы, оформить заказ-наряд. По завершении обслуживания потребителя необходимо корректно закрыть заказ-наряд и распечатать комплект

документов по выполнению обслуживания потребителя, выставить счет на оплату работ, запасных частей и материалов.

Система оценивания:

«Зачет» ставится, если слушатель выполнил зачётные задания в полном объёме, и правильность ответа составила более 60 % по итогам его выполнения.

«Незачет» ставится, если слушатель выполнил зачётные задания в полном объёме, но правильность ответа составила менее 60 % по итогам его выполнения или выполнил зачётные задания не в полном объёме.

Задания для проведения итоговой аттестации

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Рассмотрено ЦК № 10 Председатель ЦК _____ Немыкин Г.И.	Вариант № 1 Дополнительная профессиональная программа Мастер-приемщик автосервиса	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ М.В. Вишневская
<p>1. Общее описание бизнес-процессов автосервиса и роли мастера-приемщика.</p> <p>2. Функционал и обязанности мастера-приемщика в автосервисе.</p> <p>3. Оформить заказ-наряд на замену моторного масла автомобиля Тойота Камри 2017 г.в. Пробег с начала эксплуатации 50 т.км. Двигатель 3,5 л. (бензиновый). Закрыть заказ-наряд, выставить счет на оплату работ.</p>		
Преподаватель: _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Рассмотрено ЦК № 10 Председатель ЦК _____ Немыкин Г.И.	Вариант № 2 Дополнительная профессиональная программа Мастер-приемщик автосервиса	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ М.В. Вишневская
<p>1. Юридические документы, регламентирующие работу приемщика в сервисе.</p> <p>2. Этапы работы мастера-приемщика с клиентами.</p> <p>3. Оформить заказ-наряд на диагностику и ремонт ходовой части автомобиля Тойота Камри 2017 г.в. Пробег с начала эксплуатации 120 т.км. Двигатель 3,5 л. (бензиновый). Закрыть заказ-наряд, выставить счет на оплату работ.</p>		
Преподаватель: _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Рассмотрено ЦК № 10 Председатель ЦК _____ Немыкин Г.И.	Вариант № 3 Дополнительная профессиональная программа Мастер-приемщик автосервиса	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ М.В. Вишневецкая
1. Правила общения с клиентами (Телефонные и личные коммуникации с клиентом). 2. Прямая (интерактивная) приемка автомобилей. 3. Оформить заказ-наряд на диагностику двигателя автомобиля Тойота Камри 2017 г.в. Пробег с начала эксплуатации 160 т.км. Двигатель 3,5 л. (бензиновый). Закрывать заказ-наряд, выставить счет на оплату работ.		
Преподаватель: _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Рассмотрено ЦК № 10 Председатель ЦК _____ Немыкин Г.И.	Вариант № 4 Дополнительная профессиональная программа Мастер-приемщик автосервиса	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ М.В. Вишневецкая
1. Понятие расширения заказ-наряда, увеличение среднего чека. 2. Продажа услуг сервиса, техническое обоснование и аспекты ремонта. 3. Оформить заказ-наряд на диагностику автоматической трансмиссии автомобиля Тойота Камри 2017 г.в. Пробег с начала эксплуатации 180 т.км. Двигатель 3,5 л. (бензиновый). Закрывать заказ-наряд, выставить счет на оплату работ.		
Преподаватель: _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Рассмотрено ЦК № 10 Председатель ЦК _____ Немыкин Г.И.	Вариант № 5 Дополнительная профессиональная программа Мастер-приемщик автосервиса	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ М.В. Вишневская
1. Общее описание бизнес-процессов автосервиса и роли мастера-приемщика. 2. Этапы работы мастера-приемщика с клиентами. 3. Оформить заказ-наряд на диагностику системы кондиционирования воздуха автомобиля Тойота Камри 2017 г.в. Пробег с начала эксплуатации 80 т.км. Двигатель 3,5 л. (бензиновый). Закрыть заказ-наряд, выставить счет на оплату работ.		
Преподаватель: _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Рассмотрено ЦК № 10 Председатель ЦК _____ Немыкин Г.И.	Вариант № 6 Дополнительная профессиональная программа Мастер-приемщик автосервиса	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ М.В. Вишневская
1. Функционал и обязанности мастера-приемщика в автосервисе. 2. Продажа услуг сервиса, техническое обоснование и аспекты ремонта. 3. Оформить заказ-наряд на замену тормозных колодок автомобиля Тойота Камри 2017 г.в. Пробег с начала эксплуатации 40 т.км. Двигатель 3,5 л. (бензиновый). Закрыть заказ-наряд, выставить счет на оплату работ.		
Преподаватель: _____		