*Зарегистрировано
в Министерстве юстиции
Российской Федерации
4 апреля 2017 года,
регистрационный N 46238*

***Профессиональный стандарт "Специалист по мехатронным системам автомобиля"***

 *УТВЕРЖДЕН
приказом
Министерства труда и
социальной защиты
Российской Федерации
от 13 марта 2017 года N 275н*

 *Специалист по мехатронным системам автомобиля*

|  |
| --- |
| 204 |
|  | Регистрационный номер |

### *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) |

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 Общероссийский классификатор занятий.

Отнесение к видам экономической деятельности:*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 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 |
| 29.20 | Производство кузовов для автотранспортных средств; производство прицепов и полуприцепов |
| 29.31 | Производство электрического и электронного оборудования для автотранспортных средств |
| 29.32 | Производство прочих комплектующих и принадлежностей для автотранспортных средств |
| 45.2 | Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств |
| (код ОКВЭД) | (наименование вида экономической деятельности) |

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.*

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Обобщенные трудовые функции | Трудовые функции |
| код | наименование | уровень квали-фикации | наименование | код | Уровень (подуровень) квалификации |
| A | Выполнение регламентных работ | 3 | Предпродажная подготовка АТС | A/01.3 | 3 |
|  | по поддержанию АТС в исправном состоянии |  | Техническое обслуживание АТС | A/02.3 | 3 |
| B | Ремонт АТС | 5 | Ремонт узлов, агрегатов и механических систем АТС | B/01.5 | 5 |
|  |  |  | Диагностика мехатронных систем АТС | B/02.5 | 5 |
|  |  |  | Устранение неисправностей в мехатронных системах АТС | B/03.5 | 5 |
| C | Коммуникации с потребителем по вопросам сервиса АТС | 5 | Консультирование потребителей по вопросам сервиса АТС и оформления документов, связанных с сервисным обслуживанием АТС | C/01.5 | 5 |
|  |  |  | Приемка АТС на техническое обслуживание (ТО), ремонт и сдача АТС потребителю | C/02.5 | 5 |
|  |  |  | Контроль сроков и объемов ремонтных работ | C/03.5 | 5 |
| D | Руководство выполнением работ по ТО и ремонту АТС | 6 | Материальное обеспечение процесса ТО и ремонта АТС и их компонентов | D/01.6 | 6 |
|  | и их компонентов |  | Организация работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС | D/02.6 | 6 |
| E | Организация деятельности по выполнению | 6 | Прием и обработка рекламаций от потребителя АТС | E/01.6 | 6 |
|  | гарантийных обязательств |  | Ведение гарантийного учета АТС | E/02.6 | 6 |
|  | организации-изготовителя АТС и |  | Ведение документооборота по гарантийному ремонту АТС | E/03.6 | 6 |
|  | сервисного центра АТС |  | Учет движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов | E/04.6 | 6 |
| F | Управление деятельностью по ТО и ремонту АТС в | 7 | Формирование стратегии развития сервиса АТС и их компонентов | F/01.7 | 7 |
|  | сервисном центре |  | Организация деятельности сервисного центра по ТО и ремонту АТС | F/02.7 | 7 |
|  |  |  | Анализ эффективности деятельности сервисного центра | F/03.7 | 7 |
| G | Управление деятельностью по ТО и ремонту АТС в | 7 | Формирование стратегии развития фирменного сервиса организации-изготовителя АТС | G/01.7 | 7 |
|  | сервисной сети |  | 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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Выполнение регламентных работ по поддержанию АТС в исправном состоянии | Код | A | 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 автомобилейСлесарь по ремонту автомобилей 1-го разрядаСлесарь по ремонту автомобилей 2-го разрядаСлесарь по ремонту автомобилей 3-го разрядаАвтомеханик |
|  |
| 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 |
| ЕКТС | § 99-101 | Слесарь по ремонту автомобилей 1-3-го разряда |
| ОКПДТР | 18511 | Слесарь по ремонту автомобилей |

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих, выпуск 2, раздел "Слесарные и слесарно-сборочные работы".

 Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.*

##### *3.1.1. Трудовая функция*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Предпродажная подготовка АТС | Код | A/01.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | 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 |
| Другие характеристики | - |

##### *3.1.2. Трудовая функция*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Техническое обслуживание АТС | Код | A/02.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | 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 |
| Другие характеристики | - |

#### 3.2. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Ремонт АТС | Код | B | 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 автомобилейСлесарь по ремонту автомобилей 4-го разрядаСлесарь по ремонту автомобилей 5-го разрядаСлесарь по ремонту автомобилей 6-го разрядаСлесарь по ремонту автомобилей 7-го разрядаСлесарь по ремонту топливной аппаратурыСлесарь-электрик по ремонту электрооборудованияСпециалист по обслуживанию и ремонту автомобильных двигателейАвтомехатроник |
|  |
| 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 АТСНе 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 |
| ЕКТС | § 102-104а§ 149-152§ 165-171 | Слесарь по ремонту автомобилей 4-7-го разрядаСлесарь по топливной аппаратуре 2-5-го разрядаСлесарь-электрик по ремонту электрооборудования 2-8-го разряда |
| ОКПДТР | 18511185521859026927 | Слесарь по ремонту автомобилейСлесарь по топливной аппаратуреСлесарь-электрик по ремонту электрооборудованияТехник |

##### *3.2.1. Трудовая функция*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Ремонт узлов, агрегатов и механических систем АТС | Код | B/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | 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 |
| Другие характеристики | - |

##### *3.2.2. Трудовая функция*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Диагностика мехатронных систем АТС | Код | B/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

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

##### *3.2.3. Трудовая функция*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Устранение неисправностей в мехатронных системах АТС | Код | B/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | 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, предназначенные 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 |
| Другие характеристики | - |

#### 3.3. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Коммуникации с потребителем по вопросам сервиса АТС | Код | C | Уровень квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Возможные наименования должностей, профессий | Мастер-приемщикМастер по ремонтуМастер по ремонту транспортаМастер участкаМастерСтарший 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 деятельностиНаличие водительского удостоверения на право управления транспортным средством соответствующей категории или подкатегории |

 *Дополнительные характеристики*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 31143115 | Техники-электроникиТехники-механики |
| ЕКС | - | Мастер по ремонту транспортаМастер участкаСтарший мастер |
| ОКПДТР | 23796239142393823998 | МастерМастер по ремонтуМастер по ремонту транспортаМастер участка |
| ОКСО | 190201190604 | Автомобиле- и тракторостроениеТехническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта |

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих.

 Общероссийский классификатор специальностей по образованию.*

##### *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 (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | 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 |
| Другие характеристики | - |

##### *3.3.2. Трудовая функция*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Приемка АТС на техническое обслуживание (ТО), ремонт и сдача АТС потребителю | Код | C/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | 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 |
| Другие характеристики | - |

##### *3.3.3. Трудовая функция*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Контроль сроков и объемов ремонтных работ | Код | C/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | 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 |
| Другие характеристики | - |

#### 3.4. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| 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 | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Возможные наименования должностей, профессий | Мастер сервисной зоныМастер ремонтной зоныМастер участкаНачальник участкаНачальник производстваНачальник отделаНачальник 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 |
| ЕКС | - | Мастер по ремонту транспортаМастер участкаНачальник 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 (подуровень) квалификации | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | 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 |
| 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 (подуровень) квалификации | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | 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 |
| Другие характеристики | - |

#### 3.5. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Организация деятельности по выполнению гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС и сервисного центра АТС | Код | E | Уровень квалификации | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Возможные наименования должностей, профессий | Инженер по гарантииИнженерВедущий инженерГлавный 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 |
| ЕКС | - | Инженер по качествуИнженерВедущий 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 (подуровень) квалификации | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | 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 |
|  | Осуществление коммуникации с потребителем по качеству изготовления АТС |
| Необходимые умения | Производить визуальный осмотр АТС с целью установления причинно-следственных связей между внешними признаками и условиями эксплуатации АТС и для принятия/непринятия 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 |
|  | Вести электронную базу по гарантийным документам |
| Необходимые знания | Гарантийная политика организации-изготовителя АТС |
|  | Условия гарантии организации-изготовителя АТС |
|  | Особенности конструкции АТС |
|  | Технические и эксплуатационные характеристики АТС |
| Другие характеристики | - |

##### *3.5.2. Трудовая функция*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Ведение гарантийного учета АТС | Код | E/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | 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 |
| Другие характеристики | - |

##### *3.5.3. Трудовая функция*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Ведение документооборота по гарантийному ремонту АТС | Код | E/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | 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 |
| Другие характеристики | - |

##### *3.5.4. Трудовая функция*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Учет движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов | Код | E/04.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | 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 |
| Другие характеристики | - |

#### 3.6. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| 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 сервисуЗаместитель 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 |
| ЕКС | - | Руководитель подразделенияДиректор (генеральный директор) |
| ОКПДТР | 2053921495 | Генеральный директор акционерного обществаДиректор (начальник, управляющий) предприятия |
| ОКСО | 190201190604220401 | Автомобиле- и тракторостроениеТехническое обслуживание и ремонт автомобильного транспортаМехатроника |

##### *3.6.1. Трудовая функция*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Формирование стратегии развития сервиса АТС и их компонентов | Код | F/01.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | 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 |
|  | Риск-менеджмент |
| Другие характеристики | - |

##### *3.6.2. Трудовая функция*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Организация деятельности сервисного центра по ТО и ремонту АТС | Код | F/02.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | 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 |
| Другие характеристики | - |

##### *3.6.3. Трудовая функция*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Анализ эффективности деятельности сервисного центра | Код | F/03.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | 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 |
| Другие характеристики | - |

#### 3.7. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| 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 |
| ЕКС | - | Директор (генеральный директор)Директор (генеральный директор, управляющий) предприятия |
| ОКПДТР | 2053921495 | Генеральный директор акционерного обществаДиректор (начальник, управляющий) предприятия |
| ОКСО | 190201190604220401 | Автомобиле- и тракторостроениеТехническое обслуживание и ремонт автомобильного транспортаМехатроника |

##### *3.7.1. Трудовая функция*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Формирование стратегии развития фирменного сервиса организации-изготовителя АТС | Код | G/01.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | 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 |
|  | Разработка критериев отбора в сервисную сеть и аттестации (сертификации) субъектов |
| Необходимые умения | Анализировать показатели рынка сервиса АТС и их компонентов |
|  | Оценивать конкурентоспособность оказываемых услуг |
|  | Анализировать лучшие практики по организации сервисной сети |
|  | Планировать мероприятия по развитию сервисных услуг с учетом маркетинговых исследований рынка |
| Необходимые знания | Методы маркетинговых исследований |
|  | Методы анализа внутренней и внешней среды |
|  | Методы оценки конкурентоспособности услуг |
|  | Стратегия и методы продвижения услуг на рынке |
|  | Стратегия организации-изготовителя АТС |
|  | 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 (подуровень) квалификации | 7 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | 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 |
| Другие характеристики | - |

##### *3.7.3. Трудовая функция*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Обеспечение выполнения гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС | Код | G/03.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | 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 |
|  | Нормативно-правовые акты в области оказания сервисных услуг по ТО и ремонту АТС и его компонентов |
| 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 директорУправления 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 |