Глава 4 СТАНОВЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СПЕЦИАЛИСТА АВТОСЕРВИСА

ЦЕЛИ ИЗУЧЕНИЯ:

После изучения материалов главы 4, читатель должен быть готовым:

- Обсудить перечень обязанностей, и объяснить, как приступить к исполнению обязанностей на новом рабочем месте.
- Описать преимущества начального этапа работы под руководством наставника.
- Объяснить, как наставник может помочь в обучении на рабочем месте.
- Обсудить задачи стажировки и роль наставника в процессе стажировки.
- Объяснить сущность и значение формальных и неформальных оценок.
- Описать роль специалиста по техническому обслуживанию в трудовом коллективе.
- Объяснить, как планируются работы при ориентировании на нормо-часы.
- Описать тип и ценообразования запасных частей.

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

Профессионализм и личный авторитет очень важен, и может определить благосостояние, как автомобильного техника, так и поставщика услуг клиенту. Приведем перечень необходимых качеств, которыми должен обладать, или к которым должен стремиться настоящий профессионал:

1. *Практическая логичность.* Быть позитивным, профессиональным и надежным во все времена
2. *Держите свое слово.* Всегда выполняйте те обязательства, которые возложены на Вас. Люди не будут верить Вам, если Вы хоть единожды нарушите свои обещания.
3. *Развивайте техническую компетентность.* Стремитесь соответствовать званию хорошо осведомленного специалиста по обслуживанию транспортных средств. Посещайте регулярные тренинги и семинары, чтобы идти в ногу с новейшей технологией, технической информацией и современным оборудованием.
4. *Станьте членом единой команды с вашими коллегами.* Успешная работа с коллегами показывает, что у Вас есть общие цели, и Вы способны использовать конкретные навыки других.
5. *Будьте ответственным.* Практикуйте честность во всех случаях, умейте признавать ошибки и воспитайте в себе способность взять на себя ответственность за ошибочные действия. Попросите прощения, если Вы неправы.

МОРАЛЬ (НРАВСТВЕННОСТЬ), ЭТИКА

Этика – это совокупность принципов человеческого поведения. Деловая этика — правила и нормы служебного поведения. Деловая этика - система идеалов, на которые опирается предприниматель, менеджер, любой деловой человек, чтобы достичь поставленной цели, и определяет поведение индивида или группы. Иногда этические решения легко узнаваемы, и воспринимаются как популярные варианты поведения окружающих. В иных случаях спектр возможных вариантов выбора, падает в «серые области», в которых трудно или почти невозможно определить «правильный» или «неправильный» образ действий.

Столкнувшись с этически сложной ситуации, задайте себе следующие вопросы:

- Законно ли это? (Это не противоречит местным, региональным или федеральным законам?)
- Справедливо ли я поступаю? (Это вредно для меня или для окружающих?)
- Как я отношусь к этому? (Это против нравственных устоев, привитых моими родителями, или противоречит моим религиозным убеждениям?)
- Может ли мое поведение, вынесенное на суд общественного мнения, определено, как некорректное? (Мое поведение разочарует членов моей семьи?)
- Я боюсь что те, кто мне, и кому я доверяю, скажут плохое о моих действиях? (Буду ли я расстроен, или будет ли мне больно, если кто-то сделает то же самое со мной?).

Эти вопросы могут стать весьма показательным при попытке выбрать этический образ действий.

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Чистая одежда – обязательна!

Каждый, кто работает с клиентом в любом виде бизнеса, должен быть одет не только соответству-

ющим образом, но и обязан следить за тем, чтобы одежда была чистой при любых обстоятельствах. Сервис-консультант и другие работники автосервиса, которые встречают и работают с клиентом, должны быть уверены, что их ботинки вычищены до блеска. Пыльные, грязные или потертые ботинки, а также неопрятный внешний вид отражает непрофессиональное отношение к порученному делу.

КОММУНИКАЦИИ

Пять основных методов коммуникации используются для эффективного обслуживания потребителей услуг, включая: выслушивание, разговор, невербальная коммуникация, чтение и письмо.

ВЫСЛУШИВАНИЕ

Активное слушание – это умение услышать и понять то, о чем пытается Вам поведать собеседник. Чтобы полноценно выслушать Ваших клиентов или других работников сервисного центра, следует продемонстрировать, что о них проявляют заботу, и уважают их вопросы и проблемы.

Совсем не просто быть хорошим слушателем; это требует практики и преданности делу. Выслушивание – это навык, который должен постоянно совершенствоваться.

Для хорошей организации выслушивания следует преодолеть несколько барьеров.

- Слушатель может отвлекаться от того, о чём говорят, не иметь желания «брать в голову» сообщения говорящего, болтать без умолку, или лениться, не желая брать на себя обязательство быть хорошим слушателем.
- Выслушивание требует от слушателя необходимость прерывать свою речь, чтобы услышать то, о чем говорит собеседник. Как сказано мудрецами, людям дали два уха и один рот, поэтому мы должны слушать вдвое больше, чем говорим.
- Лучший способ держать свой разум сосредоточенным на ораторе, это проявлять заботу и внимание, и пресекать попытки увода разговора в сторону.
- Мы способны мыслить в десять раз быстрее, чем можем говорить, поэтому часто успеваем обработать информацию до того момента, когда говорящий остановит свою речь, поэтому следует дожидаться окончания повествования, не пытаясь начать своё высказывание до окончания речи собеседника.
- Сосредоточив внимание на ораторе и на том, о чем он говорит, мы, менее вероятно, пропустим суть предоставленного нашему вниманию сообщения.

На практике все не так просто, как кажется. Хороший слушатель должен придерживаться следующих рекомендаций:

- Сфокусируйте внимание на ораторе, и на том, о чем он говорит;
- Смотрите на собеседника, и во время разговора стремитесь поддерживать зрительный контакт, если это возможно;
- Слушайте с явным намерением услышать собеседника;
- Перефразируйте то, что было сказано, чтобы убедиться в том, что сказанное собеседником правильно Вами воспринимается;
- Хороший слушатель получает удовлетворение от разговора, испытывая радость общения;
- Постоянно совершенствуйте свое умение выслушать говорящего, стараясь превзойти самого себя.

РАЗГОВОР

Говорить – значит выражать свои мысли, используя слова и термины так, чтобы слушатель смог как можно лучше понять Ваши мысли.

Зрительный контакт всегда важен, когда мы общаемся друг с другом. Зрительный контакт позволяет увидеть реакцию слушателя на то, о чем мы говорим.

В христианской культуре зрительный контакт подчеркивает искренность и заинтересованность. Уклонение от зрительного контакта может предполагать отсутствие интереса или отсутствие честности. Клиенты воспринимают поставщика услуг, как не заинтересованного в том, о чем они сообщают, если поставщик услуг не поддерживает периодический зрительный контакт с клиентом.

При общении с людьми из других культурных групп, поставщики услуг должны быть осведомлены о культурных различиях. Во многих культурах уклонение от визуального контакта «глаза в глаза» - знак уважения.

Будьте чуткими по отношению к другим, но используйте визуальный контакт, если это возможно.

НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

РЕМАРКА:

Невербальная коммуникация — это сторона общения, состоящая в обмене информацией между собеседниками без помощи речевых и языковых средств, и представленная в какой-либо знаковой форме. Тембр и модуляции голоса, мимика, поза, движения рук и зрительный контакт являются формами невербальной коммуникации.

Невербальные индикаторы способны подтвердить, или выказать противоречие сообщению, передаваемому посредством речевого метода общения. Часто невербальная коммуникация выражается в положение частей тела, таких, как скрещивание рук.
Когда слушатель скрещивает руки, или нехотя смотрит на показываемые Вами предметы, не обращая внимания на то, о чем идет обсуждение, его действия могут указывать на одно из нескольких неприятных для вас событий:
1. Ему не интересно то, о чем Вы говорите
2. Он не доверяет Вам, и не верит в то, о чем Вы говорите
3. Он не хочет выслушивать Ваши объяснения.

Если Вами замечен этот тип невербальной коммуникации, следует прибегнуть к некоторым рекомендациям, которые позволят преодолеть возникший в разговоре барьер:
1. Сформулируйте вопросы, которые потребуют от собеседника обратить внимание на Ваши слова, плюс ко всему, это покажет слушателю, что Вы заинтересованы в том, о чем они думают, и как оценивают возникшую ситуацию.
2. Предложите заказчику варианты, а не просто спросите их, что они хотят. Например, «Вы бы предпочли, чтобы всю эту работу сделали одновременно, или её следует растянуть на несколько недель?»

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Всегда имейте под рукой бумагу и ручку, когда разговариваете по телефону

При разговоре с клиентом, будь то личный контакт, или телефонный разговор, под рукой должна быть бумага и карандаш или ручка, чтобы записать необходимую информацию. В ряде случаев, сервис-консультанты дилерских центров во время разговора по телефону используют формализованные печатные бланки для записи процедур, которые необходимо произвести на автомобиле заказчика.

ТЕЛЕФОННЫЕ РАЗГОВОРЫ

Большая часть клиентов осуществляет свой первый контакт с авторемонтной мастерской или департаментом дилерского сервисного центра по телефону. Рядовые автомобильные техники обычно не контактируют с клиентом напрямую, однако их могут попросить помочь прояснить содержание ремонта или иных сервисных процедур.

Рисунок 4-1: Отвечая на телефонный звонок, убедитесь, что бумага и карандаш или ручка наготове, чтобы записать информацию о клиенте и его автомобиле; источник: *Pearson Education, Inc.*

Приведем некоторые рекомендации, которых следует придерживаться в телефонном разговоре:

- Используйте подходящие обороты обращений для людей, с которыми вы общаетесь. Если Вы сомневаетесь в том, уместно ли в общении использовать фамилию или имя, обращайтесь с собеседником с применением более официальной формы: господин, или госпожа. Если же собеседник предпочитает более неформальное обращение, он обязательно скажет об этом, назвав свое имя. Лучше держаться немного официальнее, чем чрезмерно фамильярно.
- Поблагодарите собеседника за звонок. «Спасибо» - это самая мощная фраза в человеческих отношениях, ибо это располагает клиентов, которые заинтересованы в обслуживании.
- Старайтесь избегать технических терминов и аббревиатур, таких как *EGR* (*Exhaust Gas Recirculation* = Рециркуляция выхлопных газов), и другие технические термины, которые обычно используются в торговле, но не будут поняты клиенту. Постарайтесь сформулировать техническое описание, сказав, что вы заменили или обслужили часть системы контроля выбросов, включая такой компонент, как «Клапан рециркуляции выхлопных газов».
- В Ваших комментариях придерживайтесь положительных сторон ситуации, и сосредоточьтесь на путях решения возникшей проблемы, или путях устранения беспокоящих причин.
- Избегайте высказываний, касающихся того, что и как делает собеседник, ибо Ваша авторемонтная мастерская будет выглядеть непрофессионально, или невежливо. При общении с клиентами умест-

но использовать те слова, которые являются более позитивными. Некоторые клиентские службы находят полезным составление списка слов, которые предпочтительней использовать, и список слов, которых следует избегать. Этот список оформлен в виде карточки, в легкодоступной для справки форме.

- Говорите четко и внятно. Держите телефонную трубку на расстоянии 10…15 мм от ваших губ. Говорите естественно и комфортно. Говорите с собеседником, как с другом, которого Вы очень уважаете, и не хотели бы случайно обидеть неуместным высказыванием.
- Если уровень внешнего шума высок, не следует кричать в трубку, лучше извиниться, и переместиться в зону относительной тишины.

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Улыбка во время разговора

Если Вы улыбаетесь во время разговора по телефону, Ваш голос будет отражать положительное и заботливое отношение, которое покупатели или продавцы легко распознают по телефону.

Рисунок 4-2: Если вы улыбаетесь во время разговора по телефону, ваш настрой будет передаваться заказчику; источник: *Pearson Education, Inc*.

ПИСЬМО

Письмо – это общение с помощью написанного слова, чтобы читающие могли понять суть начертанного сообщения.

Автомобильные техники должны документально подтвердить, что работа была выполнена на транспортном средстве в срок и в полном объеме. Для некоторых техников эта часть их повседневных обязанностей наиболее сложна.

Если Вы пишите от руки, убедитесь, что сообщение читабельно, а при плохом, неразборчивом подчерке лучше воспользуйтесь компьютером и принтером для распечатки необходимой информации. Написанное или распечатанное описание шагов, выполняемых при диагностике и ремонте автомобиля, должно быть сформулировано так, как если бы специалист разговаривал с клиентом.

Например, если была устранена утечка охлаждающей жидкости путем замены водяной помпы, техник должны описать действия и операции в заказе-наряде в следующей последовательности:

1. Визуальная проверка мест утечки охлаждающей жидкости.
2. Выполнено тестирование созданием избыточного давления в системе охлаждения, и найдена течь охлаждающей жидкости из водяной помпы.
3. Заменена водяная помпа, долита охлаждающая жидкость и удален воздух из системы охлаждения.
4. Повторное испытание системы давлением не выявило утечек охлаждающей жидкости.

ЧТЕНИЕ

Чтение – это умение читать и осмысливать написанные фразы. Все автомобильные техники должны уметь читать, понимать и следовать письменным указаниям и ремонтным процедурам.

Если написанный текст непонятен Вам в силу слабого знания языка оригинала или терминологии, обратитесь за помощью к словарю, или попросите помощи у более опытного специалиста. Например, для начинающего техника не совсем понятна фраза, изложенная в сервисной информации, что разъем жгута проводов «…adjacent to the coolant reservoir = смежен с расширительным бачком». Технику не было понятно значение слова «adjacent = смежный», и он, обратившись к более опытному технику, узнал от него, что данная фраза означает: «…находится рядом, или неподалеку».

Если в процессе чтения пояснений или технического бюллетеня Вы не совсем четко понимаете содержание прочитанного, попробуйте спросить, если ли кто-нибудь в мастерской, способный прочитать и пояснить Вам содержание сообщения.

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Используйте Интернет-перевод

Если у Вас возникли трудности в общении с клиентом, не говорящим на русском языке, воспользуйтесь

Интернет-переводом. Попросите клиента ввести текстовое сообщение, и произведите перевод с помощью Яндекс-переводчика или Гугл-переводчика. Сделайте копию переведенного документа для клиента. По желанию заказчика текстовое сообщение может быть переведено на английский язык, что в ряде случаев способствует в становлении понимания между клиентом и мастерской, что именно клиент запрашивает и в чем нуждается.

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Яндекс и Гугл – Ваши верные помощники

Если Вам необходимо узнать, как и что устроено, и как это работает, или Вам необходима актуальная информация о чем-либо, обращайтесь к поисковой системе Яндекс, Гугл или Бинг.
Активное использование Интернета может помочь в поиске труднодоступных фактов. В Интернете можно найти информацию о последовательности действий при оказании сервисной процедуры, которую Вы не делали раньше. Для получения ссылок на все заводские службы информации, посетите Веб-сайт Целевой группы Национального автомобильного сервиса по ссылке www.nastf.org.

РЕМАРКА:
К великому сожалению, столь обширная возможность получения доступа к OEM-информации (OEM = Original Equipment Manufacturer – производитель оригинального оборудования) позволительна только на английском или французском языке. Если Ваши знания позволяют «читать с листа», Вы найдете на этом сайте в открытом доступе массу интересной и познавательной информации. В открытом доступе находятся все вопросы обеспечения безопасных условий работы с оборудованием, например, при обслуживании гибридных автомобилей. Более детальная информация доступна по подписке.

Посмотрите на перечень работ, которые запланированы на следующий день, и попытаться определить, ни потребуются ли от Вас дополнительные знания, и как лучше подготовиться к следующему дню работы для быстрого решения проблем и выполнения сервисных процедур.
Использование Международной сети автомобильных техников, доступной на сайте www.iatn.net также может оказаться очень полезным для поиска технической информацией, и может помочь Вам, быстро найти решение трудной задачи, и устранить возникшие проблемы.

РЕМАРКА:
Чтобы воспользоваться ресурсами сайта, такими, как «Техническая помощь для Авто-профи», «Реальные знания от профессиональных техников», «OEM-информация», принять участие в форуме – необходимо пройти регистрацию, которая позволительна только для лиц, имеющих не менее чем 4-летний опыт практической работы, и/или ASE-сертификацию, о которой мы будем подробно говорить в следующей главе.

ЧТО ПРОИСХОДИТ В ПЕРВЫЙ РАБОЧИЙ ДЕНЬ?

В первый рабочий день начинающий специалист должен:
Улыбаться и задавать вопросы, в случае необходимости, уточнять процедуры и регламенты;
Быть готовым к тому, что Вам предложат пройти тест на наркотики;
Ожидайте наблюдения со стороны сервис-менеджера или владельца мастерской с целью уточнения: серьезно ли Вы относитесь к карьере автомобильного техника?

Конечно же, в первый день Вашей работы Вам не доверят сложную, требующую максимального сосредоточения знаний и умений работу. Заказ-наряд, также называемый заказом на ремонт, адресует Вас к автомобилю, нуждающемуся в плановом обслуживании, или в мелком ремонте. Заказ-наряд на сложную работу адресуется специалисту, который обладает наилучшими возможностями для выполнения работы, то есть специалисту, доказавшему свою опытность в решении нетривиальных задач.

РЕМАРКА:
Тривиальная задача (от лат. trivialis = простой, обыденный) – производственное задание, с которым может справиться начинающий техник, завершивший программу обучения в колледже или училище. К таким задачам можно отнести замену приводного ремня газораспределительного механизма.
Нетривиальная задача – производственное задание с множественным вариантом причин. Например, перебои в работе одного из цилиндров могут произойти из-за ряда причин: подсос воздуха в цилиндр;

засорение инжектора; неисправности свечи зажигания; неисправности высоковольтных проводов и наконечников; неисправности катушки зажигания; неисправности модуля управления зажиганием; потеря компрессии из-за неплотного прилегания клапана; потеря компрессии из-за износа или залегания компрессионных колец; потеря компрессии из-за погнутого шатуна.

Для решения нетривиальной задачи потребуется проверка всех перечисленных выше причин в последовательности, предписанной производителем автомобиля. Предлагаем рассмотреть пример использования дилерского руководства по диагностике и поиску неисправностей.

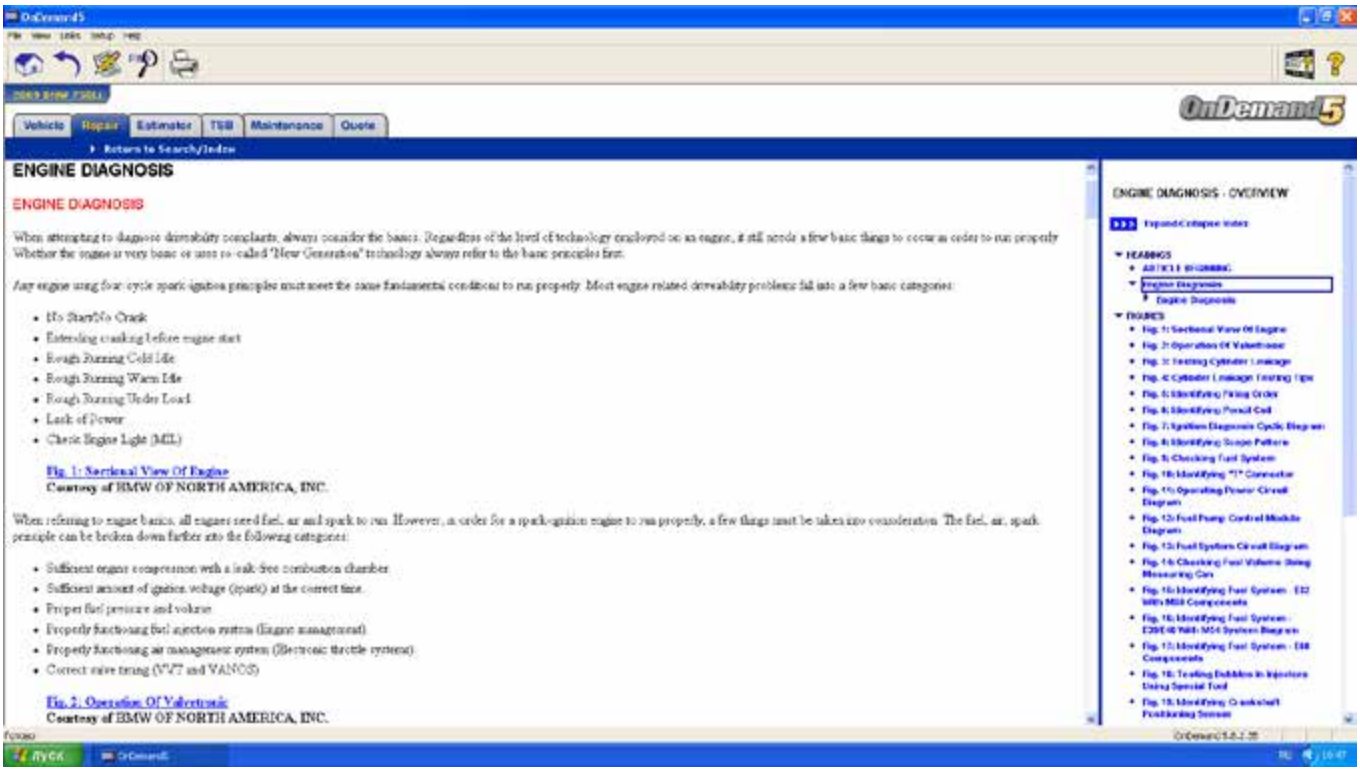

Рисунок 4-3: Дилерская программа «On Demand» обслуживания автомобилей *BMW* указывает последовательность проведения диагностических и ремонтных операций.

When attempting to diagnose drivability complaints, always consider the basics. Regardless of the level of technology employed on an engine, it still needs a few basic things to occur in order to run properly. Whether the engine is very basic or uses so-called "New Generation" technology always refer to the basic principles first.	При попытке диагностировать по жалобе на способность к управляемости, всегда обращайтесь к базовым принципам. Независимо от уровня технологии, применяемой на двигателе, он по-прежнему нуждается в нескольких основных обстоятельствах, совершающихся для того, чтобы работать должным образом. Информация о любом двигателе, будь то очень простой или использующий так называемые технологии «Нового поколения» всегда сначала адресует к базовым принципах
Any engine using four-cycle spark-ignition principles must meet the same fundamental conditions to run properly. Most engine related drive ability problems fall into a few basic categories:	К любым двигателям, использующим принцип 4-тактный цикла с искровым зажиганием, предъявляются те же фундаментальные условия для нормальной работы. Большинство проблем, связанных с неспособностью двигателя к запуску, делятся на несколько основных категорий:

• *No Start/No Crank* • *Extending cranking before engine start* • *Rough Running Cold Idle* • *Rough Running Warm Idle* • *Rough Running Under Load* • *Lack of Power* • *Check Engine Light (MIL)*	•Не запускается/не проворачивается коленчатый вал; • Продолжительное вращение коленчатого вала перед запуском двигателя; • Неустойчивое вращение холодного холостого хода • Неустойчивое вращение прогретого холостого хода • Неустойчивое вращение под нагрузкой • Недостаток мощности • Свечение индикатора «Проверь двигатель» (MIL)

Рисунок 4-4: Частичный разрез двигателя учтивого BMW OF NORTH AMERICA, INC.

When referring to engine basics, all engines need fuel, air and spark to run. However, in order for a spark-ignition engine to run properly, a few things must be taken into consideration. The fuel, air, spark principle can be broken down further into the following categories:	Когда ссылаются к базовым принципам двигателей, все двигатели нуждаются в топливе, воздухе и искре, чтобы работать. Тем не менее, для того, чтобы двигатель с искровым зажиганием правильно работал, несколько вещей должны быть приняты во внимание. Принцип топливоподачи, подачи воздуха и искрового зажигания может быть нарушен развитием на следующие категории:
• *Sufficient engine compression with a leak-free combustion chamber.* • *Sufficient amount of ignition voltage (spark) at the correct time.* • *Properly functioning fuel injection system (Engine management).* • *Properly functioning air management system (Electronic throttle systems).* • *Correct valve timing (VT and VANOS).*	• Достаточная компрессия при отсутствии утечек из камеры сгорания двигателя. • Достаточная величина напряжения зажигания (на свече) в необходимое время. • Правильное функционирование системы впрыскивания топлива (управление двигателем). • Правильное функционирование системой управления подачей воздуха (Электронная система управления дроссельной заслонкой) • Корректная работа системы управления клапанами (*Valvetronic и VANOS*).

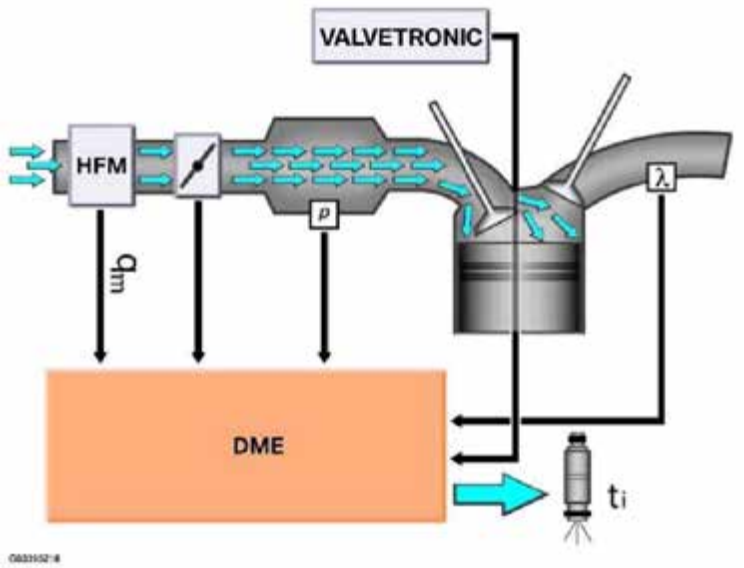

Рисунок 4-5: Работа Valvetronic учтивого BMW OF NORTH AMERICA, INC.

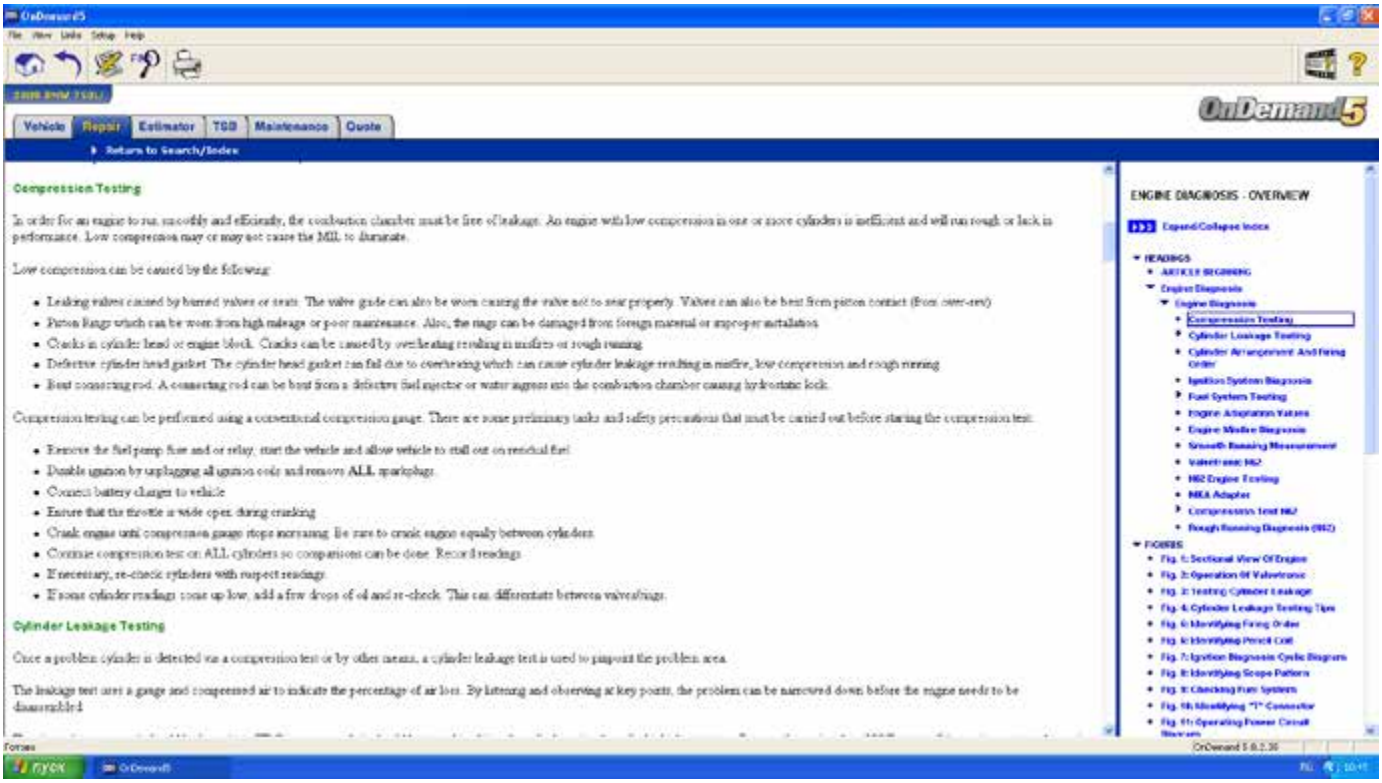

Рисунок 4-6: Электронная версия руководства по ремонту BMW 750Li (продолжение)

Compression Testing *In order for an engine to run smoothly and efficiently, the combustion chamber must be free of leakage. An engine with low compression in one or more cylinders is inefficient and will run rough or lack in performance. Low compression may or may not cause the MIL to illuminate.*	**Проверка компрессии** Для того чтобы двигатель работал бесперебойно и эффективно, камера сгорания должна быть свободна от утечек. Двигатель с низкой компрессией в одном или нескольких цилиндрах неэффективен и будет работать неустойчиво или с недостатком мощности. Низкая компрессия может или не может привести к свечению «MIL».

Low compression can be caused by the following:	Низкая компрессия может быть вызвана следующими обстоятельствами:
• *Leaking valves caused by burned valves or seats. The valve guide can also be worn causing the valve not to seat properly. Valves can also be bent from piston contact (from over-rev).*	• Утечка через клапаны, вызванная прогоранием клапанов или седел клапанов. Передаточный механизм клапана также может быть изношен, в результате чего клапан не правильно усаживается на место. Клапаны могут быть согнуты из-за контакта с поршнем (при запредельных оборотах).
• *Piston Rings which can be worn from high mileage or poor maintenance. Also, the rings can be damaged from foreign material or improper installation.*	• Поршневые кольца, которые могут быть изношены из-за большого пробега или плохого обслуживания. Кроме того, кольца могут быть повреждены инородным материалом или неправильной установкой.
• *Cracks in cylinder head or engine block. Cracks can be caused by overheating resulting in misfires or rough running.*	• Трещины в головке цилиндров или в блоке двигателя. Трещины могут быть вызваны перегревом, перебоями в зажигании или неравномерной работы двигателя.
• *Defective cylinder head gasket. The cylinder head gasket can fail due to overheating which can cause cylinder leakage resulting in misfire, low compression and rough running.*	• Дефекты прокладки головки цилиндра. Прокладка головки цилиндров может быть повреждена вследствие перегрева, произошедшего при утечках из цилиндра, в результате пропусков зажигания, низкой компрессии и неровной работы двигателя.
• *Bent connecting rod. A connecting rod can be bent from a defective fuel injector or water ingress into the combustion chamber causing hydrostatic lock.*	• Изогнутый шатун. Шатун можно согнуть из-за неисправного топливного инжектора или попадание воды в камеру сгорания, вызывая гидростатическую блокировку.

Вы в очередной раз убедились, как важно знание иностранного языка даже для рядового автомобильного техника. Большинство программ от производителя не имеют перевода на русский язык

Техник получает ключи и подгоняет транспортное средство к предназначенному сервисному отсеку (также называемому диагностическим постом), выполняет надлежащую диагностику, получает необходимые запчасти из отдела запчастей, и приступает к ремонту. После завершения обслуживания или ремонта, автомобильный техник должен заполнить заказ-наряд, и описать, какие работы были выполнены. Принцип заполнения заказа-наряда в иностранной технической литературе называется, как «три Си» (Three Cs).

1. Первое Си – **Concern = Жалоба** (беспокойство) – Описывается этап работы, который подтверждает наличие причины обращения (жалобы), выказанной заказчиком. Например, «Совершил пробную поездку по шоссе, при движении автомобиля ощущаются толчки»

2. Второе Си – **Cause = Причина** – Автомобильный техник должен описать причину проблемы. Например, «Использовал сканирующий инструмент, и обнаружил перебои в работе третьего цилиндра»

3. Третье Си – **Correction = Исправление** – Автомобильный техник должен описать то, что было сделано для устранения проблемы. Например, «Снял высоковольтный провод свечи зажигания третьего цилиндра, и при визуальном осмотре обнаружил, что свечной наконечник поврежден, и допускал утечку высоковольтного тока к головке цилиндров. Заменил провод свечи зажигания и проверил, что перебои в работе двигателя были устранены (исправлены)».

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Не берите без спроса инструмент, принадлежащий другим техникам

Начинающий специалист редко имеет все инструменты, необходимые для выполнения всех сервисных и ремонтных процедур. Инструмент для техника очень важен. Если инструмент должен быть позаимствован, сначала специалист должен спросить разрешения, чтобы взять инструмент. Затем, когда инструмент возвращается, он должен быть чистым, и помещен точно туда, которое владелец указал, как место возвращения инструмента.

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Использование терминов и описание процедур

В некоторых дилерских центрах процедуры технического обслуживания и ремонта автомобиля очень жестко регламентируется, и важно, чтобы терми-

ны, используемые для описания трудовых операций, соответствовали принятой технической терминологии. Федерального стандарта, который описывает все термины, аббревиатуры (принятые сокращения) и описания процедур, не существует. Это означает, что все термины, которые использует автомобильный техник для описания процедур обслуживания и/или ремонта, а также наименование запасных частей и деталей должны соответствовать терминологии, принятой в данном техническом центре в качестве стандартной терминологии.

Перед заполнением заказа-наряда следует убедиться, что используемая Вами терминология соответствует стандарту, принятому в авторемонтной мастерской. Некоторые термины, которые хорошо описывают процедуру ремонта, не всегда отвечают принятым регламентам. Например, фразу «восстановлена работоспособность» рекомендуется формулировать так: «осмотрено, снято и установлено» (inspection and R & R = remove and replace).

РЕМАРКА:

Профессиональная терминология

В течение последних десятилетий терминология как один из аспектов языка развивается особенно интенсивно. Профессиональная терминология – это широкий слой лексики, который постоянно меняется и активно взаимодействует с другими слоями лексики, прежде всего – общеупотребительной.

Профессиональная терминология составляет динамическую лексико-семантическую группу, которая эволюционирует с развитием определенных профессий. В настоящее время почти все профессиональные сферы находятся на этапе реформирования: меняется структура работы, появляются новые понятия, совершенствуется технология производств, технические средства и приборы, не говоря уже про влияние информатизации и мировой сети. В связи с этим возникает большое количество терминов реалий, которые отсутствуют в русском и английском языке. Постоянно происходит процесс пополнения терминологической системы новыми терминами, что вызывает на каждом этапе развития определенную неологизацию понятий.

Понятие «Профессиональный термин», ввиду его очерченного профессионального направления, можно определить, как слово или словосочетание, которое точно обозначает определенное понятие, тесно связанное с избранной сферой деятельности.

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Если опаздываете – звоните!

Если у Вас произошла непредвиденная задержка, например в пути, и Вы опаздываете на несколько минут, обязательно позвоните руководителю работ, чтобы предупредить о Вашем опоздании, и укажите приблизительное время прибытия. Это очень важно, поскольку руководитель работ не знает, где Вы, и на какое время Вас следует подменить? Это не исключит появления записи о Вашем опоздании, но демонстрирует Вашу заботу о том, чтобы Ваш сервис-менеджер и другие специалисты, которые рассчитывают на Вас, могли ожидать прибытия на работу без опозданий, каждый последующий день.

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Беседа клиента с непосредственным исполнителем заказа

Хороший сервис-консультант всегда задокументирует пожелания клиента в заказе-наряде. Однако бывают случаи, когда объяснение и описание займет слишком много времени и слишком много места, чтобы внедрить их на практике. В этих случаях опытный сервис-консультант поступает просто: сводит клиента с представителем службы технической поддержки, или непосредственно с исполнителем работ – автомобильным техником, чтобы обсудить ситуацию. В этом случае сервис-консультант может написать в заказе-наряде краткие формулировки, освещающие пожелания заказчика.

СЛУЖЕБНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ АВТОМОБИЛЬНОГО ТЕХНИКА

ЧТЕНИЕ ЗАКАЗА-НАРЯДА

Заказ-наряд – это перечень работ или заданий специалисту сервисного центра, который будет выполнять эти работы или включенные в список задачи. Заказ-наряд должен быть составлен так, чтобы автомобильный техник четко понимал, что он должен сделать с поставленным на ремонт/техническое обслуживание автомобилем. Если же в ходе изучения заказа-наряда, или при осмотре автомобиля возникают сомнения, автомобильный техник должен уточнить обозначенные в заказе-наряде задания у сервис-консультанта, или иного представителя сервисного центра, который имел непосредственный контакт с клиентом.

РАЗГОВОР С ЗАКАЗЧИКОМ

Рядовой автомобильный техник сервисного центра, как правило, не обращается напрямую с заказчиком. Исключение составляют обслуживание или ремонт автомобилей в небольших авторемонтных мастерских. Однако могут быть причины, при которых автомобильному технику будет предложено уточнить процедуру или объем ремонта с клиентом.
Многие техники не любят разговаривать с клиентами, из опасения, что они могут сказать лишнее или недостаточно хорошо умеют вести дискуссию.
Если техника просят поговорить с клиентом, следует вести дискуссию в строго ограниченных рамках, не вдаваясь в технические подробности:

- Автомобильный техник должен воспроизвести ситуацию, при которой причину беспокойства клиента станет очевидной. Это необходимо для того, чтобы заказчик и техник четко представляли цель, и уточнили объем обслуживания или ремонта.
- Выявленную неисправности следует указать клиенту, и отметить неисправность в заказе-наряде. Если необходимы дальнейшие диагностические действия, которые позволят уточнить причину неисправности, необходимо обсудить последовательность диагностических процедур, используемое оборудование или инструменты.
- Обсудите с клиентом, что необходимо будет сделать для решения проблемы, вызывающей беспокойство клиента, в том числе и то, какие детали или компоненты следует заменить. Этот этап беседы может включить обсуждение других сервисных операций, которые необходимо совершить для качественного завершения ремонта, например, адаптацию, или перепрограммирование компьютера.

РЕМАРКА:

Избегайте использования сленга, технических терминов и аббревиатур (сокращенных технических терминов).
Если клиент говорит на иностранном языке, который Вы не понимаете, попросите прощения, и отыщите кого-либо в авторемонтной мастерской, кто сможет помочь Вам в общении с заказчиком. Спросите клиента, понимает ли он язык, на котором вы говорите, и попытайтесь заново сформулировать (перефразировать) описание ситуации, пока ни возникнет полного взаимопонимания. Часто эта часть решения задачи бывает трудной, если обсуждаются технические ситуации с лицами-носителями другого языка или культуры.

ОЦЕНКА РЕМОНТА

Иногда к автомобильному технику обращаются за помощью в составлении сметы для заказчика. Как правило, составление сметы является обязанностью сервис-консультанта или владельца авторемонтной мастерской. Помощь техника может оказаться полезной в перечислении всех операций, которые необходимо выполнить для обеспечения надлежащего качества ремонта.

Смета на ремонт включает в себя:

- *Необходимые запчасти* – этот список будет также включать в себя любые уплотнения и/или необходимые расходные материалы. Автомобильный техник может помочь определить, потребуются ли дополнительные поставки деталей и материалов?
- *Затраты рабочего времени* – обычно используется нормативное время, публикуемое в руководствах по нормам времени, но всякий раз такие опции, как кондиционер или полный привод на четыре колеса может добавить значительное количество времени на выполнение операций.

Техник может помочь в составлении сметы, убедившись в наличии/отсутсвии дополнительного оборудования, которое должен указать в заказе-наряде сервис-консультант или владелец авторемонтной мастерской.

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ЗАКАЗА-НАРЯДА

Автомобильный техник должен завершить документирование заказа-наряда. Это означает, что автомобильный техник должен вписать (или впечатать), все то, что было сделано на транспортном средстве, в том числе привести перечень дефектных компонентов или их состояния, которые были выявлены в ходе диагностики.
Документирование часто называют «описанием процедур», которое должно включать в себя следующее:

- *Тестовое оборудование, используемое для диагностики проблемы.* Например: использовали сканирующий инструмент Tech 2 для извлечения диагностического кода неисправности P0300 – беспорядочные (случайные) пропуски зажигания. Использован цифровой мультиметр, который позволил определить, что провод свечи зажигания был неисправен.

- *Список того, какие детали были заменены, или какие сервисные операции были выполнены.* Например: Заменен провод свечи зажигания цилиндра № 3. Использовался сканирующий инструмент, чтобы очистить память модуля управления от диагностических кодов неисправностей, и проведена проверка, что двигатель работает исправно, и в оперативную память модуля управления не вносятся записи об ошибках.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ПРОЦЕДУР

Все автомобильные техники должны строго следовать диагностическим и сервисным процедурам, указанным заводом-изготовителем транспортного средства. Сервисная информация содержит рекомендованную изготовителем последовательность процедур, которой необходимо придерживаться и выполнять при этом следующие рекомендации:

- *Следуйте и документируйте процедуры диагностики.* Запись результатов тестирования помогает клиенту увидеть все, что было сделано на автомобиле, и в какой последовательности, и создает надлежащий бумажный след для дальнейшего использования, если в этом возникнет необходимость.
- *Следуйте рекомендованным процедурам снятия и установки (R & R*). Этот шаг позволяет предотвратить возможность нанесения вреда транспортному средству, если будет применен альтернативный метод замены.
- *Всегда соблюдайте моменты затяжки, приведенные в заводской спецификации.* Этот шаг очень важен, поскольку недотянутые или перетянутые резьбовые соединения могут вызвать проблемы, которых не было до завершения ремонта. Умудренный опытом автомобильный техник отмечает указанные в спецификации крутящие моменты в заказе-наряде.

КЛИЕНТСКАЯ ОПЛАТА

Внесенная в заказ-наряд пометка о клиентской оплате (Customer pay = CP) означает, что клиент будет оплачивать работу авторемонтной мастерской или дилерского центра по нормативным затратам времени, а не по дилерским расценкам, предусмотренным для гарантийного ремонта.

Часто расчет оплаты труда автомобильного техника производится по количеству часов (нормативам времени), указанным в справочниках производителя автомобиля, но клиент часто оплачивает труд автомобильного техника по более высокой ставке. Например, специалист по обслуживанию заработал 450 рублей по фиксированной ставке за час работы по гарантии, но при клиентской оплате технику могли бы заплатить по 540 рублей за час работы.

Очевидно, автомобильные техники предпочитают работать с автомобилями, которые требуют от заказчика прямой оплаты сервисных услуг, а не по заводской гарантированной оплате сервисных работ.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЙ ВОПРОС

Что следует сделать, чтобы заработать больше денег?

Поскольку труд автомобильного техника оплачиваются на комиссионной основе (по фиксированной ставке), и чем больший объем работ будет завершен, тем большее количество часов работы техник может включить в рабочую смену.

Чтобы заработать больше денег, необходимо увеличить количество выполняемых работ. Для этого автомобильный техник может сделать следующее:

- *Следить за актуализацией и узнавать техническую информацию самой последней публикации*
- *Практиковать полезные привычки, которые позволят избегать ошибок или незавершенности ремонтных операций*
- *Учиться у опытных и успешных коллег-техников, и пробовать подойти к выполнению ремонта так же, как это делает успешный техник*
- *Приобретать специфический инструмент, который позволяет выполнять работу качественно и быстрее.*

РЕМАРКА:

Это не значит, что каждый автомобильный техник должен приобрести все возможные инструменты и диагностические приборы. Приобретайте только те средства, которые Вы хорошо знаете, в которых Вы будете нуждаться, и эффективно использовать.

ФИКСИРОВАННЫЕ СТАВКИ НЕЗАВИСИМЫХ АВТОСАЛОНОВ

При оплате труда техников, которые работают в независимых автомастерских или автосалонах не пользуются дилерскими справочниками фиксированных ставок, но используют фиксированные ставки заработной платы, публикуемые в одном из нижеперечисленных вариантов программного обеспечения:

- Путеводитель по запасным частям и нормам вре-

мени от Mitchell, Motors, или Chilton
- Alldata, Shop-Key, Car-Quest, Auto Value, Mitchell, AC Delco, или программное обеспечение других независимых производителей.

Эти справочники содержат описания сервисных операций и нормы времени (фиксированные ставки). Как правило, нормы времени в справочниках независимых производителей увеличены примерно на 20% по сравнению с нормами времени, которые указаны заводом-изготовителем. Это дополнительное время компенсирует затраты времени на сложности, связанные с ржавчиной или коррозией, выработкой, возникающей при длительном пробеге, и учитывает иные факторы, удлиняющие время, необходимое для завершения ремонта. Конечно же, автомобильному технику обычно выплачивается сумма из расчета фиксированной ставки за час на основе одного из справочников по нормам времени представителей вторичного рынка.
Указанные выше справочники также предоставляют списки цен на запчасти для каждого автомобиля. Эта информация позволяет сервис-консультанту быстро и точно оценить общую стоимость ремонта.

ПОМЕТКИ В ЗАКАЗЕ-НАРЯДЕ

Когда специалист сервисного центра выполняет процедуру обслуживания или ремонта, в примечании заказа-наряда, или в поле, предназначенного для сообщения о проделанной работе указывается следующее:
- Личный номер техника (номер, а не имя, часто используется не только с целью сокращения информации, но и служит защитным барьером между клиентом и исполнителем работ)
- Номер заказа-наряда
- Фактическое время по часам для записи точного времени, затраченного для выполнения работы. Количество времени, выделяемого на ремонт, выражается в часах и десятых долях часа.

Примечание к заказу-наряду, или заполнение подробностей ремонта в электронной версии заказа-наряда называется пометкой (*flagging*) в заказе-наряде.

РЕМАРКА:

Планирование затрат времени на ремонт или техническое обслуживание часто определяется не сервис-консультантом, а нормировщиком, назначаемым руководством дилерского центра или ином предприятии технического обслуживания автомобилей. Эта гарантирует, что безошибочное и аргументированное количество часов за процедуры ремонта и технического обслуживания будет заноситься в заказы-наряды или наряды на работу для всех без исключения автомобильных техников, невзирая на сложившиеся межличностные отношения.

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Часто сервисная информация содержит требования к уровню квалификации и навыкам автомобильного техника, привлекаемого к выполнению процедур обслуживания.
Таких уровней – три, которые обозначены буквами латинского алфавита:
А. – Высококвалифицированный и опытный специалист
В – Квалифицированный специалист, который способен выполнять диагностику систем автомобиля
С – Начинающий специалист, который способен выполнять плановое техническое обслуживание работа без непосредственного руководства со стороны более опытного наставника.

Многие справочники предоставляют дополнительное время, предусмотренное для сильно корродированных транспортных средств, автомобилей, которые эксплуатировались в сложных климатических условиях, и транспортных средств, подвергшихся вандальному нападению.
Обязательно указывайте необходимость применения повышенных ставок, если любое из этих обстоятельств присутствует на автомобиле.

Смотри рисунок 4-7.

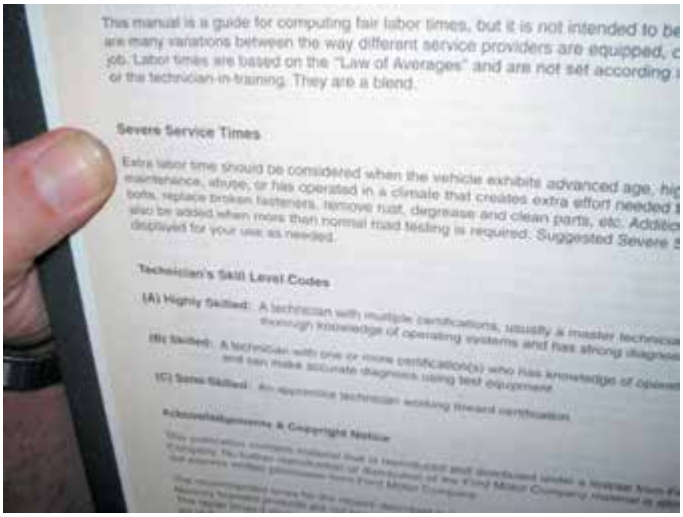

Рисунок 4-7: Обратите внимание на уровень квалификации специалиста и дополнительное время, которое должно быть учтено, если работа проводится на автомобиле с высоким поражением коррозией, или другие факторами, указанными в руководстве по применению норм времени; источник: *Pearson Education, Inc.*

СУБАРЕНДНЫЙ РЕМОНТ

Часто ремонт (или часть ремонта) выполняется с помощью приглашаемого из другой компании специалиста, или компании, находящейся за пределами дилерского или сервисного центра.
Например, двигатель, нуждающийся в ремонте, будет отремонтирован в данной авторемонтной мастерской, но сопутствующий дефект, как течь радиатора, будет устранен в специализированном центре ремонта радиаторов. Ремонт радиатора будет оплачен авторемонтной мастерской в кассе данного ремонтного предприятия, но фактический размер платы за ремонт будет увеличен за счет транспортных и накладных расходов, которые несет предприятие, выступившее в качестве посредника.

ЗАМЕНА ДЕТАЛЕЙ

Замена деталей часто обозначается, как R & R = Remove and Replace = удалить (снять) и заменить (установить).

РЕМАРКА:

R & R = Remove and Repair также может означать «Удалять и Ремонтировать», но это значение, как правило, используется все реже и реже, поскольку такие компоненты, как генераторы, стартеры и компрессоры кондиционирования воздуха ранее ремонтировались на месте, а не заменялись на ранее отремонтированные в сторонних организациях.
Аббревиатура R & I = Remove and Inspect часто используется для обозначения операции «Снятие и осмотр» с целью проверки компонента на наличие повреждений.

Снятые компоненты и детали, как правило, накапливаются в авторемонтной мастерской, и возвращаются в восстановительный ремонт на специализированные ремонтные участки. Процедуру возврата старых деталей принято называть английским словом «*Core*» - сокращение фразы «*Cash on return* = Деньги за возврат». Стоимость залога за возврат изношенных компонентов нередко заносится на счет магазина запасных частей с целью приобретения новых (или восстановленных) запасных частей магазином. Размер залога за возврат, как правило, отражает стоимость старого компонента. Возврат в восстановительный ремонт старых деталей и компонентов является отправной точкой процесса восстановительного ремонта, а залоговая стоимость за возврат старой детали является стимулом для возвращения отработавших деталей в магазины, торгующие запасными частями, их накопление и продажу предприятиям, производящим восстановительный ремонт деталей, компонентов и агрегатов.

РЕМАРКА:

Большая часть магазинов запасных частей требует, чтобы старые детали, подлежащие возврату в магазин, были упакованы в оригинальные коробки, в которых были проданы новые (восстановленные) детали. Обязательно помещайте дефектную деталь в ту же самую коробку, которая была использована при продаже новой или реконструированной части, чтобы быть уверенным, что авторемонтная мастерская и в будущем будет получать надлежащий кредит за возвращенные детали.

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Разъяснение термина «Core Charge» на примере приобретения генератора (альтернатора).

Core = Cash on return = Деньги за возврат
«Core Charge» = Включение в стоимость залога за возврат

Рисунок 4-8: Автомобильный генератор – один из многих автомобильных агрегатов, ремонт которых в автомастерской, как правило, не производится. Значительно быстрее и выгоднее установить на автомобиль ранее отремонтированный агрегат, а неисправный отправить в ремонт в специализированную мастерскую.

При покупке генератора, или других частей автомобиля, многие потребители с удивлением узнают, что с них запрашивают залоговую стоимость за возврат старого генератора. Правда, залог возвращается, когда старый генератор привозится в магазин автозапчастей.

Как это работает?

- *При покупке нового генератора, покупатель оплачивает стоимость генератора, плюс депозит (залоговую стоимость генератора). После установки нового генератора на автомобиль, покупатель может обменять старый генератор на депозит.*

Условия приема

- *Состояние старого генератора, который будет приниматься магазином, во многом зависит от политики магазина. Информация о причинах отказа в приемке старого генератора должна быть предоставлена в момент покупки, и часто правила обмена включены в квитанцию. Большинство старых генераторов должно быть возвращено в состоянии ремонтопригодности, причем, в течение заданного промежутка времени, и в коробке, в которой была продана новая запасная часть.*

Цель назначения депозита

- *Причина, по которой магазин автозапчастей принимает старый генератор, является то, что он будет отправлен в восстановительный ремонт, и перепродан. Магазин запчастей устанавливает депозит, чтобы гарантировать, что они получат старые запасные части.*

ОРИГИНАЛЬНЫЕ ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ

Запасные части и детали, предназначенные для установки на новый автомобиль, автосалон получает непосредственно от производителя транспортного средства или через региональный дилерский центр.

Если один дилерский центр приобретает необходимые детали у другого дилерского центра, то стоимость детали возрастает, но подобные затраты оправданы снижением времени ожидания поступления заказываемой детали.

Если автосалон заказывает необходимую деталь напрямую от производителя, стоимость покупки ниже, но часто это сопровождается 7…10-дневным периодом ожидания.

Оригинальные запасные части, сокращенно *OE = original equipment*, как правило, продукция высочайшего качества, поскольку запасные части удовлетворяют строгим стандартам эффективности и долговечности, которые не являются обязательными для сторонних производителей неоригинальных запасных частей.

РЕМАРКА:

Многие специалисты сервисных центров предпочитают использовать только оригинальные компоненты (OE) для некоторых критически важных систем, таких как система впрыска топлива и система зажигания. Как показывает опыт, хотя цена оригинального компонента зачастую выше, но высокое качество, несомненно, стоит затрат не только для владельца автомобиля, но и сервисной службы, которой не придется беспокоиться о том, чтобы заменять одну и ту же деталь дважды.

ДЕТАЛИ ВТОРИЧНОГО РЫНКА

Детали, изготовленные для установки на автомобили, находящиеся в эксплуатации, часто называют запасными частями вторичного рынка или обновленными (восстановленными) частями. Большинство запасных частей вторичного рынка продается в магазинах автозапчастей или через посредников.

Посредника или продавцы запасных частей обычно получает запчасти от крупного регионального магазина дистрибьютора. Большой магазин дистрибьютор приобретает запчасти непосредственно от производителя или от более крупного поставщика, владеющего центральным складом запасных частей.

Поскольку каждый бизнес должен приносить прибыль (как правило, не ниже 35%), стоимость для конечного пользователя не может быть ниже стоимости той же части, приобретенной у дилера (2-шаговый процесс вместо типичного 3-шагового процесса), даже если эта часть стоит больше, чем у производителя оригинальных частей. Чтобы определить, какое увеличение стоимости повлечет за собой маржа в 35%, просто разделите стоимость детали на 0,65.

РЕМАРКА:

Маржа (англ. Margin от фр. Marge — разница; преимущество) – в рыночной терминологии – разница между ценой и себестоимостью (аналог понятия прибыль). Может быть выражена как в абсолютных величинах (например, в рублях), так и в процентах, как отношение разницы между ценой и себестоимостью к цене (в отличие от торговой наценки, которая вычисляется как та же самая разница по отношению к себестоимости).

Чтобы проиллюстрировать, как это работает, необходимо сравнить конечную стоимость детали, приобретенную в дилерском центре с ценой аналогичной детали, приобретенной в магазине розничной продаже запчастей.

Таблица 4-1: Сравнительная стоимость детали с учетом маржи

Магазин розничной торговли запасными частями	Дилерский центр продажи новых автомобилей
Цена детали от независимого производителя = 510 рублей	Цена детали от оригинального производителя = 750 рублей
Цена реализации на складе дистрибьютера = 784,62 рубля (510 / 0,65 = 784,62 рубля)	Цена реализации через отдел торговли запасными частями = 1153,85 рубля (750 / 0,65 = 1153,85 рубля)
Цена реализации в магазине розничной продажи = 1207,11 рубля (784,62 / 0,65 = 1207,11 рубля)	

РЕМАРКА:

Стоимость детали для заказчика, независимо от того, где производится ремонт: в авторемонтной мастерской или дилерском центре, автоматически увеличится на 35% к базовой стоимости части. Например, часть затрат на ремонт объекта в размере 1207,11 рубля будет выставлена на счет заказчика в размере 1857,09 рубля. При обслуживании клиента в дилерском центре клиент должен будет заплатить 1775,15 рубля (1153,85 / 0,65 = 1775,15 рубля).

Рисунок 4-9: Маржа в 35%, получаемая от реализации и установки детали в независимом автосервисе, увеличивает себестоимость детали почти в 3,5 раза из-за 4-кратного перехода одной и той же детали из рук в руки, и начисления на каждом этапе путешествия от изготовителя до конечного потребителя маржи; источник: *jakHow.ru*

СРАВНЕНИЕ НОВЫХ И ВОССТАНОВЛЕННЫХ ДЕТАЛЕЙ

Новые детали изготовлены из сырья, которое ранее никогда не было использовано на транспортном средстве. Восстановленный компонент (также называемый реконструированным компонентом) был использован на транспортном средстве, пока компонент ни достиг предельного износа, или ни перестал соответствовать техническим условиям.

Предприятия, занимающиеся восстановлением, производят полную разборку компонента, очищают, производят необходимую механическую обработку, и выполняет все необходимые восстановительные процедуры, доводя компонент до состояния «как новый», и наделяют его способностью выполнять необходимые функции в рамках технических условий. Если компонент восстановлен правильно, можно ожидать, что он обеспечит ту же длительность эксплуатации механизма/машины/агрегата или автомобиля в целом, как и новая составная часть.

Стоимость восстановленных компонентов часто меньше, чем стоимость новой детали.

ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ:

Не всегда следует предполагать, что восстановленный компонент является менее дорогим, чем новый компонент. Благодаря трехступенчатости процесса дистрибуции (распространения), финальная стоимость для конечного пользователя (потребителя) может быть близка к стоимости новой детали, приобретенной от производителя через дилерскую сеть!

ВЫБОР ДЕТАЛЕЙ

Выбор деталей всегда предусматривают альтернативу: либо новые детали, либо восстановленные детали. Стоимость восстановленного компонента, как правило, близка к половине стоимости нового компонента. Номера новых и ранее восстановленных деталей с разбитых и подлежащих разборке автомобилей можно найти в руководствах Hollander (Холландер).

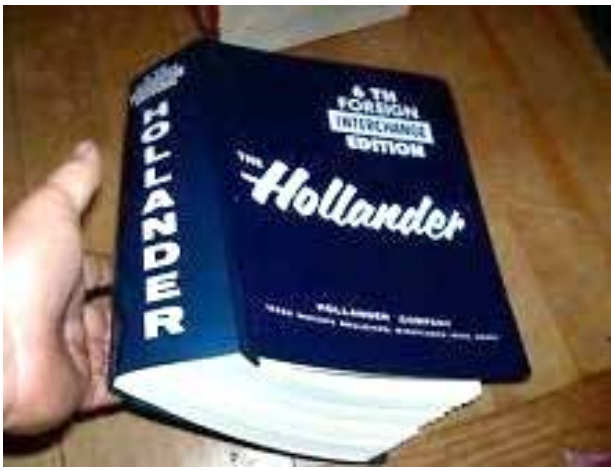

Рисунок 4-10: Руководство по поиску аналогов новых и восстановленных деталей и компонентов, применяемых на различных автомобилях позволяет найти эти детали на «разборках»; источник: *ebay.com*

РАБОТА С НАСТАВНИКОМ

Наставник (в английской транскрипции *Mentor*) – это более опытный работник, работающий на выделенном ему рабочем месте, который помогает начинающему автомобильному технику, которого прийто называть стажером, стать самостоятельным, профессиональным специалистом своего дела.
Слово «*Mentor*» (в русском языке заменённое словом «Наставник») происходит из греческой мифологии.
В гомеровской «Одиссее», Ментор был верным спутником и другом царя Итаки – Улисса, более известного под именем Одиссей. Прежде чем Улисс ушел на Троянскую войну, он поручил Ментору остаться, и полностью взять на себя заботу о царской семье. Это означало, что Ментор должен был стать отцом, учителем, образцом для подражания, консультантом, доверенным советником, строгим судьей и вдохновителем для царского сына, чтобы тот воспитал в себе лучшие человеческие качества, и в будущем стал мудрым и добрым правителем.

Лучшим определением для наставника (ментора) стало бы: «Специалист высокой квалификации, на которого возложены функции попечительства и развития талантов неопытного техника». Это значит, что на плечи наставника возлагается решение многих задач, в том числе:

- *Учителя* – помощника в изучении информации и процедур обслуживания и ремонта
- *Тренера* – под руководством наставника стажер получает практику сервисных процедур
- *Советника* – беспокойного старшего товарища, готового не только научить Вас работать, но и подсказать Вам наилучший выход из сложившейся жизненной ситуации
- *Консультанта* – помогающего в становлении навыков в правильном подборе и использовании инструмента
- *Адвоката (защитника для стажера)* – представляющего обучающегося, и помогающему ему в становлении деловых отношениях с коллегами
- *Ролевой модели* – представленной в виде образца для положительного подражания в каждый день жизни.

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Полезные и вредные рабочие привычки

Нижеследующие требования отражают ожидаемые предположения сервис-менеджеров или владельцев авторемонтных мастерских относительно их техников:
1. *Являйтесь на работу каждый день вовремя.* Явка на рабочее место за несколько минут до начала работы в каждый рабочий день – это достаточно простой способ показать Вашему сервис-менеджеру и коллегам, что Вы серьезно относитесь к Вашей работе и карьере.
2. *Если Вы опаздываете*, или обстоятельства складываются так, что Вы не сможете прибыть на работу в назначенное время, позвоните, и предупредите сервис-менеджера как можно раньше.
3. *Не слоняйтесь по мастерской без дела.* Если Вам не назначено конкретное задание, спросите, у сервис-менеджера или непосредственного руководителя, какую работу он может поручить Вам в ближайшее время, и подготовьтесь к ней.
4. *Сообщайте о любых производственных ошибках* или случайных повреждениях немедленно своему непосредственному руководителю или руководитель команды. Никогда не позволяйте клиенту первым обнаружить Вашу оплошность или ошибку.
5. *Никогда не лгите* Вашему работодателю или клиенту.
6. *Всегда возвращайте любые заемные средства*, как только вы закончили работу с ними, причем, в чистом и исправном состоянии. Покажите человеку, у которого Вы позаимствовали инструмент, что Вы возвращаете его на инструментальную панель или на верстак.
7. *Содержите рабочее место* в чистоте и упорядоченности.

8. *Всегда используйте накидку* на крыло, если работаете под капотом.
9. *Дважды проверяйте Вашу работу*, чтобы убедиться, что все сделали правильно.
a. Помните: «Если Вы прилагаете чрезмерное усилие, вероятно, Вы делаете что-то неправильно».
b. Обращайтесь за помощью, если Вам неясно, что делать, или как это делать.
10. *Никогда не курите* в автомобиле клиента.
11. *Избегайте ненормативной лексики*.
12. *Не перенастраивайте радио*! Если радиоприемник включен и мешает вам слышать шумы, уменьшите вниз. Старайтесь вернуть автомобиль владельцу с радиоприемником, настроенном на те же волны, и в том же объеме, как это сделал владелец автомобиля.

РЕМАРКА:

Некоторые авторемонтные мастерские ведут политику, которая требует от сотрудников, чтобы те выключали радио при установке автомобиля на территорию сервисного центра.

13. *Всегда выглядите аккуратным*, включая стрижку:
a. рубашка должна быть заправлена в брюки (даже если рубашка предназначена для ношения навыпуск).
b. ежедневно принимайте душ, и пользуйтесь дезодорантом.
c. всегда имейте чистые волосы, регулярно подстригайте волосы, и собирайте их на затылке, если Вы носите длинные волосы
d. мужчинам следует ежедневно бриться и/или аккуратно подстригать усы и/или бороду
e. Женщинам следует минимизировать применение косметики и избегать ношение украшений.

ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА ХОРОШЕГО НАСТАВНИКА

Начинающему специалисту, приступающему к выполнению трудовых обязанностей в авторемонтной мастерской, должен быть назначен наставник. Личные качества хорошего наставника включают в себя:

- *Профессиональная опытность* – лицо, избранное руководством для осуществления роли наставника, должно быть высококвалифицированным специалистом.
- *Хорошее владение искусством и приемами наставничества* – наставник должен быть терпеливым, и быть готовым прийти на помощь начинающему специалисту, объясняя каждый шаг, необходимый для качественного завершения процедуры обслуживания.
- *Владение задатками лидера* и являться ролевой моделью для начинающего специалиста. Наставник должен гордиться тем, что он – профессиональный автомобильный техник/инженер, владеющий высокими этическими и профессиональными стандартами.

Наставничество и работа с начинающим специалистом не всегда приятна для опытного специалиста. Это связано с тем, что наставнику приходится держать под контролем почти все операции, которые производит начинающий техник, пока он ни удостоверится, что необходимые компетенции были достигнуты, а операции, выполняемые начинающим специалистом, отвечают высоким стандартам качества. Даже выполнению очень простых процедур необходим присмотр. Нельзя полагаться на знания начинающего специалиста при установке автомобиля на подъемник; следует проконтролировать подбор и замену масла и масляного фильтра, плюс множество других операций, которые опытный специалист делает не задумываясь. Как результат, время, необходимое для того, чтобы оказать помощь начинающему технику, приведет к снижению эффективности, и ответному снижению оплаты труда наставнику. Однако, после нескольких недель работы, начинающий специалист начинает оказывать помощь наставнику, тем самым увеличивая эффективность.

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Строго придерживайтесь обозначенных временных рамок

При поступлении на новую работу в авторемонтную мастерскую или дилерский центр, обязательно поинтересуйтесь о следующем:

- *В какое время я должен прибыть на работу? Ожидаемое время прибытия на работу может отличаться от запланированного начала рабочего времени. Например, рабочий день может начаться в 8.00 утра, но владелец авторемонтной мастерской или сервис-менеджер может требовать от всех техников, чтобы те прибыли, и начали готовиться к работе в 7:50 утра.*
- *Когда назначен перерыв в работе? Перерывы в работе могут быть регламентированы, или не быть регламентируемыми, и это важно знать начинающему специалисту, и соблюдать назначаемые перерывы в работе.*
- *Когда назначен обеденный перерыв? В некоторых оживленных авторемонтных мастерских, обеденный перерыв назначается для сотрудни-*

ков по отдельному графику, чтобы быть уверенным, что некоторые техники всегда доступны для работы. Это также связано с ограниченным количеством посадочных мест в кафе/столовой авторемонтной мастерской. Кроме того, среди клиентов всегда найдутся желающие присоединиться к ланчу во время предписанного перерыва на обед.

РАБОТА В КОМАНДЕ

ФОРМИРОВАНИЕ КОМАНДЫ (*TEAM BULDING* = ТИМБИЛДИНГ)

РЕМАРКА:

Что такое тимбилдинг?
Наверняка многие слышали это слово, но не все точно знают, что же оно означает. Приведем пример определения этому термину из Википедии:
Тимбилдинг (англ. Team building — построение команды) — термин, обычно применяемый к широкому диапазону действий, направленных на создание и повышения эффективности работы команды. Тимбилдинг можно назвать командообразованием. Иными словами, тимбилдинг – это комплекс мероприятий, которые направлены на сплочение команды путем совместного активного отдыха, корпоративных игр, тренингов и прочего.

Команда – это группа людей, работающих вместе для достижения общей цели. Даже авторемонтные мастерские или сервисные центры, не использующие командную систему группировки автомобильных техников, по сути, являются командами.
Все сотрудники сервисного центра имеют действительно коллективный характер совместной работы, целью которой является эффективное обслуживание транспортных средств, и удовлетворения запросов клиентов. Ключ к построению команды для совместной работы – это подбор сотрудников, которые готовы работать вместе.
В то время как владелец автомастерской или сервис-менеджер автосалона наделен полномочиями по организации качественной работы, каждый специалист на своем рабочем месте должен продумать и оценить, что необходимо сделать для улучшения качества работы всей группы. Подобная забота о улучшении качества обслуживания увеличивает количество повторных сделок, и увеличивает количество клиентов, довольных уровнем сервиса.

РОЛЬ ЛИДЕРА В ГРУППЕ

В то время как опыт автомобильного техника прирастает, он или она часто просят разъяснить, как решаются другие проблемы в авторемонтной мастерской. Эти вопросы касаются таких тем, как оформление и ведение текущей документации, возможные последствия использования неоригинальных запчастей и расходных материалов, а также ряд других вопросов, возникающих в процессе повседневной трудовой деятельности. Каждый специалист, мечтающий о карьерном росте, понимает, чем выше его опыт и знания, тем больше вероятность того, что он или она будут переведены в руководство, и/или станут образцом для подражания для начинающих специалистов.

ЦЕЛЕПОЛАГАНИЯ В КАРЬЕРЕ И УЧАСТИЕ В ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧАХ

Многие исследователи отмечают, что на рубеже XX и XXI веков существенно изменилось отношение к карьере. Это касается позиций, как сотрудников, так и организаций.
Карьера остается одним из наиболее значимых мотивов трудовой деятельности. Вместе с тем предпочтения в отношении карьеры существенным образом изменились. В наше время произошел отказ от традиционного мнения, что профессиональный успех сотрудника определяется занимаемой им должностью, объемом власти в организации. Большее значение придается влиятельности работника, которая не связана напрямую с формальным статусом. Можно занимать высокий пост в организации, но не обладать реальным влиянием. В этом случае удовлетворенность трудом сотрудника низкая, а уровень стресса – высокий. И наоборот, работая на скромном месте, работник может быть достаточно влиятельным лицом в организации. Такая ситуация часто обеспечивает высокий уровень удовлетворенности. Карьера все чаще рассматривается как приращение профессионализма, опыта.

ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ В КАРЬЕРЕ

Мудрый автомобильный техник заранее определяет для себя цели, и предполагает достигнуть поставленной цели в виде карьерного роста, достижения финансового благополучия, ощущения уверенности в завтрашнем дне и чувства независимости.
Целеполагание в карьере определяется, прежде всего, желанием специалиста позиционировать себя в трудовом коллективе, обществе и личной жизни. Перечислим основные желания, которые побуждают человека к карьерному росту:

- Желание заниматься видом деятельности или иметь должность, которые соответствуют самооценке и потому доставляют моральное удовлетворение;
- Желание получить работу или должность, которые усиливают Ваши возможности и способствуют их развитию;
- Желание иметь работу или должность, которая носят творческий характер;
- Желание работать по профессии или занимать должность, которые позволяют достичь определенной степени независимости;
- Желание иметь престижную работу или должность, значимую в глазах окружающих;
- Желание достичь положения в организационной иерархии, которое дает реальную власть над людьми;
- Желание получить работу или должность, хорошо оплачиваемую или позволяющую одновременно получать большие побочные доходы;
- Желание иметь работу или должность, позволяющую продолжать активное обучение;
- Желание получить работу или должность, позволяющую заниматься воспитанием детей или домашним хозяйством.

Как было сказано в предыдущей главе, карьерный рост не всегда связан с восходящим продвижением по служебной лестнице. Часто карьерный рост может быть связан с ростом профессионализма при отсутствии восходящих перемещений в должности. Работая автомехаником, человек совершенствует свои профессиональные умения, и все реже обращается за советом к окружающим, сам становясь источником совета для коллег. Изучение иностранного языка во многом способствует росту профессионализма. Умение быстро находить нужную информацию, и успешно использовать её; владение всевозможными средствами диагностики, испытательной аппаратурой; умение подбора и использования специализированного инструмента сделает Вас профессионалом в выбранной сфере деятельности, а желание передать достигнутые Вами знания и умения Вы сможете реализовать через наставничество.

Система сертификации и ведение открытой базы данных специалистов автомобильного сервиса позволит Вам найти высокооплачиваемую работу, причем, в доступном для Вас районе, близком к месту проживания.

Совсем не обязательно целеполагание в карьере связывать с властными функциями, желанием управлять как можно большим количеством людей, управлять денежными и материальными потоками. Карьера в должности автомобильного техника может сделать Вас влиятельным и известным человеком, пользующегося заслуженным уважением коллег и клиентов.

Построение карьеры следует начать с целеполагания, и в этом Вам могут помочь профессиональные психологи, которые помогут Вам «покопаться в себе», и выбрать то, к чему Вы склонны, и имеете природные задатки.

УЧАСТИЕ В ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧАХ

Деловые встречи могут проводиться как в стенах автомобильной мастерской, в которой Вы трудитесь, так и в крупных дилерских центрах (крупных автосалонах) в Вашем городе, или в региональном/федеральном центре.

Целью деловых встреч является желание администрации увидеть в Вас помощников в решении задач по улучшению качества обслуживания клиентов, улучшения условий труда и безопасности производства.

У каждого специалиста есть чем поделиться с коллегами во время деловых встреч. Не следует думать, что сохранение в тайне Ваших умений и знаний позволит Вам достичь уважения и благосостояния. Открытость и желание помочь окружающим ценится больше, чем эгоистичный профессионализм индивидуала, работающего в трудовом коллективе.

После посещения нескольких тематических деловых встреч, продумайте Ваше участие в одной из них. В хорошем трудовом коллективе план деловых встреч доступен для ознакомления, и может быть выложен на Веб-сайте Вашего предприятия. Участвуйте в форумах, выкладывайте наиболее интересные творческие находки в решении трудных производственных задач. Все это увеличивает «Ваш вес» в профессиональной сфере, обеспечит Вас кругом полезных знакомств. «Набрав вес», Вы обретете советчиков и консультантов, которые будут рады прийти Вам на помощь в решении сложных производственных задач.

Участие в цеховых деловых встречах происходит под руководством организатора, ответственного за проведения тематических встреч. Поинтересуйтесь у организатора, можете ли Вы быть ему полезны в организации тематической встречи, сможете ли Вы принять активное участие в показательных выступлениях, демонстрации приемов обслуживания и ремонта. Если Ваше участие в цеховых деловых встречах будет иметь успех, и Вы уже научились правильно представлять Ваши умения и знания, вас обязательно задействуют в деловых встречах, проходящих в крупном дилерском центре или крупном предприятии автомобильного сервиса Вашего района, города.

Неплохим шагом в достижении высоких карьерных

результатов является участие в профессиональных конкурсах, проводимых как в рамках Вашего предприятия, так и в масштабах района или города.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ

Работа автомобильного техника становится более ценной для авторемонтной мастерской или автосалона, если порученная работа выполняется быстро, и без каких-либо ошибок. Но стремясь выполнить работу быстро, следует соблюдать осторожность, чтобы избежать ошибок и нанесения вреда имиджу и имуществу автосалона и, в первую очередь, имуществу клиента. Это главное правило для всех специалистов сервисной службы.

С ростом Вашей опытности скорость выполнения производственных заданий увеличится. Чем выше скорость выполнения работ, тем ближе Вы будете к цели – стать мастером-техником автомобильного сервиса.

Вместе с тем, быстрое решение производственных задач потребует от Вас умения творческого анализа ситуации, и критического мышления. Хотя начинающему технику обычно не доверяют проведение сложных диагностических процедур, навыки поиска неисправностей очень важны на пути становления мастера-техника.

РЕМАРКА:

Рисунок 4-11: Квалифицированный техник, готовящийся к сертификационным испытаниям, должен в совершенстве владеть всеми средствами диагностики, и уметь находить информацию о ремонтируемых автомобилях в дилерских базах данных и руководствах от независимых поставщиков информации и сканирующего инструмента; фото от *Wesegeek.com*

Мастер-техник является экспертом по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, который приобрел опыт работы в качестве механика в течение нескольких лет, и успешно прошел серию необходимых сертификационных испытаний. Большинство мастеров-техников работает в качестве старших механиков (бригадиров) в авторемонтных мастерских, выполняя самые сложные работы, и контролируя качество работы членов бригады, которые обслуживают автомобили, грузовики, мотоциклы, и иную тяжелую технику.

В Соединенных Штатах Америки Национальный институт безупречного автомобильного сервиса (ASE) обеспечивает сертификацию для квалифицированных кандидатов в мастера. Во многих странах созданы и успешно работают организации, подобные ASE, которые организуют сертификационные испытания, и ведут открытую базу данных об успешных механиках.

Рисунок 4-12: Квалифицированный техник, готовящийся к сертификационным испытаниям, должен в совершенстве владеть всеми приемами ремонта и обслуживания автомобилей; источник: Wesegeek.com

Человеку, который хочет стать мастером-техником, обычно требуется набрать не менее двух лет опыт работы механиком, и выдержать не менее восьми сертификационных испытаний. Экзамены охватывают основные аспекты автомобильного ремонта: ремонт двигателей, ремонт автоматических коробок передач, ремонт механических (мануальных) коробок передач, ремонт подвески и рулевого управления, ремонт тормозов, ремонт электрических систем автомобиля, ремонт систем отопление и кондиционирования, и ремонт электронных систем управления двигателями. Испытания приходят в как письменной, так и компьютеризированной форме, и

обычно занимают от двух до четырех часов в работы в аккредитованном испытательном центре ASE. Мастера-техники обязаны периодически подтверждать компетентность, проходя повторные сертификационные испытания. Это гарантирует сохранение персональных данных в открытой базе данных по сертифицированным автомеханикам и автомобильным техникам.

Рисунок 4-13: Техник, подающий заявление на принятие участия в сертификационных испытаниях, обязан иметь опыт практической работы не менее 2 лет; источник: Wesegeek.com

Сертифицированный мастер-техник, который работает в крупной компании или сети компаний, контролирует деятельность других специалистов этой компании. Мастер-техник дает указания, контролирует прогресс, и вносит предложения по улучшению ремонта техники. Так как мастера-техники хорошо знакомы со многими различными видами ремонтных работ, они могут обучать других механиков в ряде узкоспециализированных областей, например, специализированный ремонт электроники тормозных систем. Подключая к сложным ремонтам узкоспециализированных специалистов, мастера-техники обеспечивают более быстрое и эффективное обслуживание автомобилей.

Некоторые производственные задачи требуют многих часов для выполнения трудоемких восстановительных работ, в то время как другие задачи предполагают тщательный диагноз, и устранение очень маленьких, точечных проблем. Как правило, в решении запутанных диагностических задач, или выполнении сложных ремонтных работ, мастер-техник принимает личное участие, которое гарантирует качественное решение производственного задания. Мастера-техники должны хорошо знать, как эффективно использовать множество различных ручных, механических и электрических инструментов, а также умело и эффективно пользоваться возможностями диагностического оборудования, мотор-тестеров, анализаторов выхлопного газа, испытательного и специализированного оборудования. Внутри крупной станции целесообразно провести специализацию техников по определенным маркам или брендам автомобилей, чтобы обеспечить наилучший сервис для клиентов.

Рисунок 4-14: Организация сбора, хранения и отправки на утилизацию отходов производства в авторемонтной мастерской ложится на плечи мастера производственного участка (цеха); источник: *dpgo.ru*

Мастер-техник может выбрать местом работы независимую авторемонтную мастерскую, где он или она несет ответственность за наем помощников и исполнения большинства административных обязанностей, связанных с бизнесом. Мастер-техник поддерживает контакт с клиентами, ведет отчеты, производит заказы запчастей и инструментов, и обеспечивает постоянный учет движения материальных средств, их номенклатуру и наличие запасов в складских помещениях. В обязанности мастера-техника входит поддержание на рабочих местах безопасных условий труда, он обеспечивает контроль сбора, хранением и утилизацией опасных отходов производства в соответствии с региональными и федеральными нормативными актами. Мастер-техник руководит учетом и накоплением деталей и агрегатов, которые целесообразно отправлять в восстановительный ремонт, и организует их возврат в магазины запчастей.

Большинство мастеров-техников следуют плану, который включает в себя:

1. Всегда проверяйте наличие неисправности, которая вызывает нарекания клиента.
2. Проведите тщательный визуальный осмотр и проверьте возможные причины проблемы, в том числе

наличие повреждений от посторонних предметов (дорожного мусора) или от столкновений.
3. Используйте сканирующий инструмент, и проверьте сохраненные в памяти модулей управления диагностические коды неисправностей (DTC).
4. Проверьте сервисную информацию, публикуемую в технических сервисных бюллетенях (TSBs).
5. Проверьте сервисную информацию от производителя транспортного средства, и выполните все предписанные шаги, публикуемые как в виде перечислений операций обслуживания, так и в виде диагностических диаграмм. Не забывайте об обязательных процедурах проверки базовых принципов работы ремонтируемого агрегата.
6. Найдите и устраните причину неисправности.
7. Удалите коды неисправностей, проверьте качество ремонта и оформите заказ-наряд.
Самая трудная часть диагностического процесса – найти первопричину проблемы. Процесс анализа и оценки информации, и формирование вывода, основанного на анализе, называется критическим мышлением.

Рисунок 4-15: Четыре шага, которые позволят безошибочно и быстро найти причину неисправности.

ОБЯЗАННОСТИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОЧЕГО МЕСТА

Профессиональный техник автомобильного сервиса, как правило, отвечает за поддержание своего рабочего места в должной чистоте и опрятности.

Вспомогательные операции, которые обязан выполнять работник, включают следующее:

- *Чистый пол* – если охлаждающая жидкость или масло пролилось на пол во время ремонта, пол должен быть очищен, прежде чем Вы приступите к следующему этапу или начнете выполнять другую работу.
- *Ящик для инструментов* – содержите рабочее место и инструментальный ящик в чистоте и организованности.
- *Предметы, хранящиеся на полу* – эти предметы должны быть легкодоступными, но не создавать препятствий для доступа к другим элементам, хранящихся вокруг области их хранения и в инструментальных ящиках (верстаках). Однако, располагая предметы на полу, трудно поддерживать в чистоте и опрятном внешнем виде рабочее место. Не загромождайте проходы и всегда обеспечивайте свободный доступ к средствам пожаротушения. Не храните и не располагайте верстаки или гаражную технику, такую как напольные домкраты, поддерживающие стойки и тестеры, возле выходов и мест штатного хранения средств пожаротушения и аптечек первой помощи пострадавшим. Это позволит гарантировать, что люди смогут получить легкий доступ к выходам или огнетушителям в случае возникновения чрезвычайной ситуации.
- *Избегайте распыления аэрозолей* в воздушное пространство мастерской. Чтобы помочь сохранить чистоту воздуха в мастерской, при использовании химических аэрозолей, таких, как очистители тормозов, электрических соединений, стремитесь минимизировать разбрызгивание, и избегайте излишнего распыления, так как это может заставить вдыхать загрязненный воздух не только Вас, но и Ваших коллег.

ВНЕШНИЙ ВИД И САМООРГАНИЗОВАННОСТЬ

Профессиональный сервисный техник должен стараться поддерживать профессиональный внешний вид при любых обстоятельствах. Например, если охлаждающая жидкость или жидкость автоматических трансмиссий (*ATF*) попадает на рубашку или брюки, разумный техник предпочтет переодеться в чистую униформу перед началом работы на другом транспортном средстве.
Многие владельцы авторемонтных мастерских и сервис-менеджеры рекомендуют нижнюю часть рубашки всегда держать заправленной в брюки, чтобы обеспечить более профессиональный вид.

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Что путается под ногами?
Чтобы сделать уборку легкой и придать рабочему месту более профессиональный и ухоженный внешний вид, оставляйте на полу только те предметы, которые должны быть на полу, и найдите такое место на полу для этих предметов, где они не будут «путаться под ногами». Продумайте, как обеспечить выгодное положение воздушных шлангов, электрических кабелей и переносных светильников так, чтобы они всегда «оказывались под рукой, но «не путались под ногами».

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Взгляните на Вашу авторемонтную мастерскую, или Ваше рабочее место глазами клиента
Чтобы определить, выглядит ли авторемонтная мастерская и автомобильные техники профессионально, выйдите и войдите в мастерскую через ту дверь, в которую входит клиент. Теперь посмотрите вокруг. Критически осмотрите помещения авторемонтной мастерской и внешний вид сервис-консультантов и автомобильных техников. Подумайте, имеет ли право Ваша авторемонтная мастерская претендовать на звание профессионального сервисного центра? Если нет, попробуйте улучшить внешний вид, предложив владельцу авторемонтной мастерской или сервис-менеджера сделать то же самое, и вынести на одно их производственных совещаний вопрос о необходимости придания Вашей авторемонтной мастерской более профессиональный вид.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ РАБОТЫ

На большинстве рабочих мест проводится так называемая оценка производительности. Никто не ожидает от начинающего техника выполнения производственных заданий на том же уровне, как это делает опытный мастер-техник, но начинающий специалист должен быть в состоянии делать следующее:
Точно следуйте инструкциям. Начинающий специалист должен выполнять указания наставника или сервис-менеджера. Это предполагает, что наставник будет извещен, когда работа будет завершена, и оповещен, если в ходе работы возникали какие-то проблемы.
Не навреди. Запрещается прикладывать большое усилие к дверным панелям или другим компонентам, чтобы избежать нарушения клипсовых креплений или самих компонентов. Всегда использовать правильный инструмент для работы. Например, никогда не используйте плоскогубцы, чтобы отвернуть болт или гайку, это может смять грани на головке крепежных элементов. Всегда думай, прежде чем действовать: Я не нанесу ущерб, если буду действовать подобным образом?».
Сохраняйте опрятный и чистый внешний вид. Это нормально, если Вы испачкались при выполнении сервисных работ на транспортном средстве. Тем не менее, стремитесь после завершения каждого задания или даже во время ремонта держать одежду и руки как можно более чистым
Попросите, чтобы Ваша работа была проверена. Даже если начинающий специалист уверен, что обслуживание или ремонт был произведен правильно, имеет смысл попросить, чтобы все работы были перепроверены.

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Ведите записи

Если техник должен закончить «чужой» ремонт из-за болезни коллеги-техника или по какой-либо другой причине, обязательно запишите в точности все, что было сделано, и что должно быть сделано.
Вербальная коммуникация, является очень эффективной, но часто не является лучшим способом объяснить последовательность шагов или процессов. Например, пришедший на смену специалист может легко забыть, что масло еще не было добавлено в двигатель, что может вызвать серьезные проблемы, если двигатель будет запущен. Если есть сомнения, запишите их!

ТЕХНИЧЕСКИЙ СОВЕТ

Не пытайтесь скрыть ошибки
ОШИБКИ СОВЕРШАЮТ ВСЕ!
Повреждение компонента или автомобиля, конечно же является неприятностью, которая может случиться с каждым, благоразумный специалист должен предупредить диспетчера или другое ответственное лицо, как только возникнет проблема или произойдет авария. Только в этом случае можно рассчитывать на наиболее безболезненное решение возникшей проблемы.
Если Вы попытаетесь скрыть ошибку, в конце концов, кто-нибудь все равно узнает о Вашей ошибке, и тогда окружающие будут думать, что Вы не были благоразумны, и пытались проигнорировать, либо скрыть возникшую ситуацию.

ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ

Никогда не следует ставить в известность о допущенной ошибке клиента. Обращайтесь к Вашему руководителю. Только они могут принять решение, сможет ли мастерская устранить допущенную Вами ошибку, или эта ошибка не может быть исправлена, и придется ставить в известность клиента.

ОФИЦИАЛЬНАЯ ОЦЕНКА

Наставник и/или сервис-менеджер может вести записи, но может и не вести таковые, которые позволяют ему дать официальную оценку способностям и наклонностям каждого специалиста сервисного центра. Если ведется дневник наблюдений за работой стажера или начинающего специалиста, в результате анализа произведенных записей возникает так называемая официальная оценка. Официальная оценка обычно включает в себя многие предметы наблюдений. Смотрите образец формы официальной оценки.

Таблица 4-2: Лист наблюдений за работой начинающего специалиста (официальная оценка)

Оценка начинающего специалиста

Пожалуйста, сделайте пометки в пустующем поле слева от каждой характеристики, которая лучше всего выражает Ваше суждение о качествах начинающего техника:

НАСТРОЙ К РАБОТЕ _____ нескрываемый энтузиазм _____ проявление интереса и высокое трудолюбие _____ среднее трудолюбие и интерес _____ относительное равнодушие _____ явно не интересующийся.	ИНИЦИАТИВНОСТЬ И САМОСТОЯТЕЛЬНОСТЬ _____ распространяется только на личные интересы _____ протекает вне зависимости от обстоятельств и времени _____ распространяется на всю порученную работу _____ проявляет нерешительность, медлительность _____ необходимы частые подталкивания.
НАДЕЖНОСТЬ _____ полностью заслуживает доверия _____ надежность выше средней _____ как правило, надежный _____ иногда небрежен или неосторожен _____ ненадежный.	ОТНОШЕНИЕЯ К КОЛЛЕГАМ _____ хорошие взаимоотношения и уважительность _____ хорошо работает в коллективе _____ ладит в удовлетворительной степени _____ возникают трудности в работе с другими _____ очень плохо контактирует с другими.
КАЧЕСТВО РАБОТЫ _____ превосходное _____ очень хорошее _____ среднее _____ ниже среднего _____ очень плохое.	КОЛИЧЕСТВО РАБОТ _____ как правило, высокая производительность _____ выше среднего уровня _____ номинальная производительность _____ ниже среднего _____ низкая производительность, медлительность.
ПОЛНОТА ГОТОВНОСТИ _____ демонстрирует хорошую концентрацию _____ имеет здоровую самоуверенность _____ средняя полнота готовности _____ редко проявляет настойчивость _____ чрезмерная робость _____ демонстрирует безразличие и нахальство.	СУЖДЕНИЯ _____ исключительно зрелые _____ выше среднего _____ обычно выносит правильное решение _____ часто демонстрирует недальновидность.
СПОСОБНОСТЬ К ОБУЧЕНИЮ _____ легко обучаем, проявляет нескрываемый интерес _____ охотно изучал новую работу _____ среднее понимание рабочих процессов _____ довольно медленная обучаемость _____ не проявляет интереса к обучению (трудно обучаемый, или не способный к обучению).	ПОСЕЩАЕМОСТЬ _____ регулярная _____ нерегулярная.
	ПУНКТУАЛЬНОСТЬ _____ систематическая _____ нерегулярная.

НЕОФИЦИАЛЬНАЯ ОЦЕНКА

В большинстве случаев, за работой начинающих техников просто наблюдают, и устно отмечают его положительные и отрицательные черты. Эти действия являются одним из видов неформальной оценки.
Тем не менее, сложившаяся неформальная оценка может повлиять на оплату труда начинающего технического специалиста.

РЕМАРКА:

Большинство сотрудников увольняются с работы в результате не умения ладить с окружающими, а не от недостатка технических навыков.

Краткое изложение изученного материала

РЕМАРКА:
Термины и основные формулировки приведены на двух языках: английском и русском. Конечно же, Вы можете проигнорировать формулировки, приведенные на иностранном языке, однако, повседневная работа потребует знания языков, и часто Вам придется быть один-на-один с Manual Repair, неважно, в бумажном или электронном виде. Поэтому, рекомендуем Вам постепенно набираться опыта в переводе текста «с листа».
Работодатель крайне заинтересован в этом умении. Его не интересует, умеете ли Вы говорить, и понимать устную речь, сможете ли Вы «выжить» за рубежом, не зная языка. Ему важно только Ваше умение читать по-русски английские/немецкие тексты, и безошибочно находить необходимую информацию, установочные и регулировочные параметры, читать и понимать указания производителя транспортного средства.

Термины, которые необходимо знать!

Advisor = Консультант
Advocate = Адвокат
Aftermarket parts = Запасные части (детали) вторичного рынка
Coach = Наставник (инструктор)
Core = Cash on return = Деньги за возврат
Core charge = Залоговая стоимость
Counselor = Консультант
Critical thinking = Критическое мышление
Customer pay (*CP*) = Клиентская плата
Flagging = Пометка (в заказе-наряде)
Formal evaluation = Формальная (официальная) оценка
Informal evaluation = Неофициальная оценка
Jobber = Сдельщик
Mentor = Наставник
Original equipment (*OE*) = Оригинальное оборудование
Rebuilt = Восстановление
Remove and inspect (*R & I*) = Снять и осмотреть
Remove and replace (*R & R*) = Снять и заменить
Renewal parts = Восстановленные детали
Repair order (*RO*) = Заявка на ремонт
Role model = Ролевая модель (относящая к человеку)
Service bay = Сервисная зона
Teacher = Преподаватель
Three Cs (*concern, cause, correction*) = Тройное С (беспокойство, причина, исправление)
Trainee = Практикант
Warehouse distributor = Товарный склад дистрибьютера

Основные формулировки и расшифровки понятий, применяемых в главе 3
Англоязычная очень краткая версия изложения материала позволит Вам подготовиться к сертификации, а преподавателям иностранного языка подобрать тематику занятий, приближенную к изучаемому материалу.

Замечание автора: перевод дан с литературной обработкой.

Professionalism and personal credibility are important and can determine success as a service technician or as a customer service provider.	Профессионализм и личный авторитет очень ценен, и может определить успех, как для сервисного специалиста, так и для поставщика услуг клиенту.

Ethics are a set of principles that govern the conduct of an individual or group. Sometimes ethical decisions are easy to recognize and are perceived as popular choices of behavior by the people around us.	Этика – это совокупность принципов, которые определяют поведение индивида или группы. Иногда этические решения легко узнаваемы, и воспринимаются как обычные варианты поведения людей, окружающих нас.
The five main methods of communication used in effective customer service interaction include listening, talking, nonverbal communications, reading, and writing.	Пять основных методов коммуникации используются для эффективного обслуживания потребителей услуг, включая: выслушивание, разговор, невербальная коммуникация, чтение и письмо.
Active listening is the ability to hear and understand what the speaker is saying.	Активное слушание-это умение услышать и понять то, что говорит собеседник.
Talking means speaking, using words and terminology that others can comprehend.	Говорить значит произносить речь, используя слова и термины, которые могут понять другие.
The tone and inflection of the voice, facial expressions, posture, hand movements, and eye contact are all forms of nonverbal communications.	Тембр и модуляции голоса, мимика, поза, движения рук и зрительный контакт являются формами невербальной коммуникации.
Reading means the ability to read and comprehend the written word. All service technicians need to be able to read, understand, and follow written instructions and repair procedures.	Чтение – это умение читать и осмысливать написанные фразы. Все сервисные техники должны уметь читать, понимать и следовать письменным указаниям и ремонтным процедурам.
Writing is communicating by using the written word so that others can understand the intended message.	Письмо – это общение с помощью письменного слова, суть которого могут понять читающие.
Service technicians normally do not talk to customers directly but may be asked to help clarify a repair or a service procedure.	Автомобильные техники обычно не общается с клиентами напрямую, но его могут попросить помочь прояснить объем ремонта, или процедуры обслуживания.
Look at the work scheduled for the next day and try to determine as much about the job as possible so you can be prepared the next day to tackle the procedure.	Посмотрите на перечень работ, которые запланированы на следующий день, и попытаться определить, ни потребуются ли от Вас дополнительные знания, и как лучше подготовиться к следующему дню работы для быстрого решения проблем и выполнения сервисных процедур.
In the first Days of Your stay in the workplace expect monitoring by the service Manager or the owner of the workshop to clarify: do You seriously think the career of automotive engineering?	В первые Дни Вашего пребывания на рабочем месте ожидайте наблюдения со стороны сервис-менеджера или владельца мастерской с целью уточнения: серьезно ли Вы относитесь к карьере автомобильного техника?
After the service work has been performed, the service technician should then fill out the work order and describe what work was performed. These are called the «three Cs».	После того, как порученная работа была выполнена, специалист по обслуживанию должен заполнить заказ-наряд, и описать, какие работы были выполнены. Это запись называется «Три Си».
1. Concern — Write on the work order what was done to confirm the customer's concern. For example, «Drove the vehicle at highway speed and verified a vibration».	1. Забота – запишите в заказ-наряд, что было сделано для подтверждения беспокойства заказчика. Например, «Управлял транспортным средством на скоростном шоссе и проверил наличие вибрации».
2. Cause — The service technician should write the cause of the problem. For example, «Used a scan tool and discovered that cylinder #3 was misfiring».	2. Причина — сервисный техник должен описать причину проблемы. Например, «Использовал сканирующий инструмент и обнаружил, что в цилиндр #3 были перебои».
3. Correction — The service technician should write what was done to correct the problem. For example, «Removed the spark plug wire from cylinder number three and by visual inspection found that the boot had been arcing to the cylinder head. Replaced the spark plug wire and verified that the misfire was corrected».	3. Коррекции – специалист по обслуживанию должен описать то, что было сделано для устранения проблемы. Например, «Снял провод от свечи зажигания цилиндра номер три и при визуальном осмотре обнаружил, что неисправный наконечник был искрения в головке блока цилиндров. Заменил провод свечи зажигания и проверил, что перебои были устранены».

A work order is selected or assigned to a service technician who then performs the listed tasks.	Заказ-наряд подбирается или назначается для специалиста сервисного центра, который будет выполнять перечисленные задачи.
The work order should be written so that the technician knows exactly what needs to be done.	Заказ-наряд должен быть написан так, чтобы техник точно знал, что должно быть сделано.
The typical service technician usually does not talk directly to a customer except in some smaller shops. If a technician is asked to talk to a customer, try to keep the discussion to the following without being too technical.	Рядовой специалист сервисного центра, как правило, не обращается напрямую с заказчиком, за исключением некоторых небольших сервисных пунктов. Если техника просят поговорить с клиентом, старайтесь удержать дискуссию в рамках предстоящей работы, не вдаваясь в технические подробности.
The service technician should repeat the original concern. This is to simply verify to the customer and the technician the goal of the service or repair.	Специалист по обслуживанию должен воспроизвести причину беспокойства. Это необходимо для подтверждения, что заказчик и техник четко представляли цель предстоящего обслуживания или ремонта.
The cause of the fault should be mentioned. If further diagnostic steps needed to find the cause are requested, discuss the steps followed and the equipment or tools used.	Причину неисправности следует указать. Если необходимы дальнейшие диагностические шаги, чтобы уточнить причину беспокойства, обсудите последующие шаги и необходимое оборудование или инструменты, которые будут использоваться.
The estimate for a repair includes: *Parts needed – This list would also include any gaskets and/or supplies needed. The technician can help identify if extra supplies may be needed.* *Labor – A published time guide is usually used but many times options such as rear air conditioning or four-wheel drive may add substantial time to the operation.*	Смета на ремонт включает в себя: *Необходимые запчасти* – этот список будет также включать в себя любые необходимые уплотнения и/или расходные материалы. Специалист может помочь определить, если могут потребоваться дополнительные поставки. *Трудовые затраты* – обычно используется время, опубликованное руководство, но всякий раз такие опции, как кондиционер или полный привод на четыре колеса может добавить значительное количество времени на операцию.
The service technician must document the work order. This means that the service technician must write (or type) what all was done to the vehicle including documenting defective components or conditions that were found in the course of the diagnosis.	Сервисный техник должен завершить документирование заказа-наряда. Это означает, что сервисный техник должен вписать (или напечатать), что все было сделано на транспортном средстве, в том числе перечислить дефектные компоненты или неисправные состояния, которые были обнаружены в ходе диагностики.
All service technicians should follow the diagnostic and service procedures specified by the vehicle manufacturer.	Все сервисные техники должны следовать диагностическим и сервисным процедурам, указанным заводом-изготовителем транспортного средства.
Parts replacement is often called R & R, meaning remove and replace. The old replaced part is often returned for remanufacturing and is called a core.	Замену деталей часто называют *R & R*, смысл которой – удалить и заменить. Старую замененную деталь часто возвращают для восстановления, и эту процедуру принято называть английским словом «*Core = Cash on return* = Деньги за возврат».
Parts at a new vehicle dealership come either directly from the vehicle manufacturer or a regional dealership.	Запчасти на новый автомобиль автосалон приходят непосредственно от производителя транспортного средства или регионального дилера.
Parts manufactured to be sold for use after the vehicle is made are often referred to as aftermarket parts or renewal parts.	Детали, изготовленные для продажи, предназначены для использования на автомобилях находящихся в эксплуатации, и часто эти запчасти называют запчастями вторичного рынка, или восстановленными частями.

New parts are manufactured from raw materials and have never been used on a vehicle. A remanufactured component (also called rebuilt) has been used on a vehicle until the component wore out or failed.	Новые детали изготовлены из первичного сырья, и никогда не использовались на автомобиле. Восстановленный компонент (также называемый обновленным) был использован на транспортном средстве, пока компонент ни износился, или ни отказал.
Used parts offer another alternative to either new or remanufactured parts. The cost of a used component is typically one-half the cost of the component if purchased new.	Использование запчастей всегда предусматривает альтернативу: либо новые или восстановленные детали. Стоимость восстановленных компонентов обычно составляет половину стоимости новых компонентов.
The job of a service technician becomes more valuable to the shop or dealership if work can be accomplished quickly and without any mistakes. Therefore, being careful to avoid errors is the first consideration for any service technician.	Работа технического специалиста становится более ценной в авторемонтной мастерской или автосалона, если работа может быть выполнена быстро и без каких-либо ошибок. Поэтому, соблюдайте осторожность, чтобы избежать ошибок – это первое предупреждение для каждого автомобильного техника.

Закрепление и контроль усвоения пройденного материала

РЕМАРКА:

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

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

Обдумайте содержание вопросов и попытайтесь дать короткий ответ

1. Перечислите факторы, которые являются неотъемлемой частью профессионального автомобильного техника?
2. Объясните роль наставника в формировании навыков и отношения к производственным обязанностям у начинающего специалиста
3. Перечислите основные права и обязанности наставника.
4. Укажите, какие обязанности по отношению к начинающему специалисту налагаются на администрацию авторемонтной мастерской, а какие обязанности возлагаются на наставника?
5. Перечислите основные позиции, которые включены в формальную (официальную) оценку способностей начинающего специалиста.
6. Расшифруйте суть понятия «Три Си».
7. Укажите, что должно быть вписано в заказ-наряд после завершения ремонта?

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

1. Отметьте только тот фактор, который характеризует профессионального специалиста.

A	Способность держать слово	
B	Стремление стать равноправным членом команды	
C	Способность признавать ошибки и извиняться, если ошибся	
D	Все из вышеперечисленного	

2. Типовые коммуникации включают:

A	Вербальные	
B	Письмо	
C	Невербальные	
D	Все из перечисленного выше	

3. Принцип «Трех Си» предусматривает:

A	Correction, correct torque, and customer name = Коррекция, корректировки вращающего момента, и имя клиента	
B	Concern, cause, and correction = Беспокойство, причины и коррекция	
C	Cause, cost, and caller name = Причина, стоимость и имя абонента	
D	Captured data, cause, and cost (of the repair) = Зафиксированные данные, причина, и стоимость (ремонта)	

4. Оформляя заказ на работу, какие позиции должны быть включены в список?

A	Испытательное оборудование, используемое в диагностике	
B	Перечисление и кратное описание результатов тестовых процедур	
C	Перечень деталей и запасных частей, которые были заменены	
D	Все из перечисленного выше	

5. Техник А утверждает, что заказчик оплатить работу автомобильного техника по тарифу, который в ряде случаев превышает заводские тарифные ставки.

Техник В утверждает, что заводские тарифные ставки, публикуемые производителем транспортных средств, превосходят тарифные ставки, публикуемые независимыми поставщиками деталей и запасных частей на вторичный рынок

Кто из них прав?

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

6. Вспомогательные работы, которые вменены в обязанность автомобильного техника, включают в себя:

A	Уборка и мытье полов	
B	Поддержание рабочей зоны в чистоте и организованности	
C	Хранение инструмента на полу, если это удобно	
D	Все из вышеперечисленного	

7. Если по какой-либо причине начинающий техник опаздывает, он должен:

A	Позвонить в авторемонтную мастерскую, и предупредить, что опаздываете	
B	Постараться ускорить прибытие всеми возможными способами	
C	Позвонить в авторемонтную мастерскую, и взять отгул	
D	Не спешить, так как предназначенную для Вас работу передали другому специалисту	

8. Оплата по нормо-часам означает:

A	Одну и ту же величину оплаты каждую неделю работы в мастерской	
B	Одно и то же количество рабочих часов в каждую неделю	
C	Технику начисляется заработная плата по фактически произведенной работе, а не по часам	
D	Технику не начисляются сверхурочные	

9. Клиентская оплата (CP) означает:

A	За ремонт или обслуживание оплату производит клиент	
B	Гарантийный ремонт или плановое обслуживание не требует оплаты.	
C	Технику порою оплачивается большая сумма за выполненные работы, чем это предусмотрено при гарантийном ремонте	
D	Все из вышеперечисленного	

10. В обязанности наставника входят исполнения следующих пунктов, КРОМЕ…

A	Помогает в поиске информации по диагностике и ремонту	
B	Участвует в распределении заработной платы	
C	Консультирует, и наблюдает за тем, как производится порученная работа	
D	Констультирует по вопросам профессионального поведения	

Материалы перевел, актуализировал и подготовил к публикации Дмитрий Титаренко

В основу положены следующие материалы:

Учебник *James D. Halderman, Principles, Diagnosis, and Service*, 2012, издание *Pearson Education, Inc*.