



<p>УТВЕРЖДАЮ ООО «Автосервис ОМИ»</p>  <p>_____ Ю.В. Скрипник</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ Директор ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»</p>  <p>_____ А.А. Русанов</p>
---	--

**Программа наставничества
«Проведение кузовного ремонта»**

**по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
двигателей, систем и агрегатов автомобилей**

г. Иркутск
2023

1. Общие положения

Настоящая программа наставничества (далее-программа) разработана на основе ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей

Программа определяет цели, задачи, объем и содержание реализации программы, результаты освоения и примерные условия образовательной деятельности.

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» "(с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2023);
- Приказом Минобрнауки России от 28 мая 2014 г. № 594 «Об утверждении Порядка разработки примерных основных образовательных программ, проведения их экспертизы и ведения реестра примерных основных образовательных программ»;
- Приказом Минобрнауки России от 9 декабря 2016 г. № 1568 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 г, регистрационный №44946) (с изменениями и дополнениями от 17 декабря 2020 г., 1 сентября 2022 г.)

2. Цели и задачи

Основной целью внедрения эффективного взаимодействия по программе наставничества является достижение взаимовыгодных интересов между участниками образовательного процесса – образовательным учреждением, студентами, работодателем.

Важным аспектом совместного сотрудничества, является создание условий для формирования эффективной поддержки в рамках учебной программы: повышение осознанности в вопросах выбора профессии, раскрытие профессионального потенциала, формирование новых компетенций в соответствии с потребностями современного предприятия, подготовка учащихся к самостоятельной деятельности в рамках получаемой профессии, увеличение числа закрепившихся в профессии.

Программа наставничества формируется от потребностей колледжа и является дополнением рабочей программы профессионального модуля по специальности - проведение кузовного ремонта.

Программа разработана с учетом решения следующих задач:

- получение актуализированного профессионального опыта и развития личностных качеств, необходимых для осознанного целеполагания, самоопределения и самореализации;
- создание условий для осознанного выбора направления деятельности в выбранной профессии;
- развитие гибких навыков – как основы успешной самостоятельной и ответственной деятельности в условиях современного рынка труда (в том числе готовность адаптироваться к изменениям на рынке труда, менять сферу деятельности);
- формирование потенциала для построения успешной карьеры.

Форма наставничества «работодатель студент» предполагает создание органичной системы взаимодействия колледжа и ООО «Авто сервис ОМИ» с целью получения студентами – актуальных знаний и навыков, необходимых для дальнейшей самореализации в профессиональной среде.

Среди основных задач деятельности наставников со стороны ООО «Авто сервис ОМИ» в отношении студентов является: ускорение освоения основных навыков профессии, содействие в выработке навыков профессионального поведения, развитие у студентов интереса к трудовой деятельности в целом.

Ожидаемые результаты

Результатом работы наставников должно стать повышение уровня мотивации и осознанности в вопросах саморазвития и профессионального образования, получение конкретных профессиональных навыков, необходимых для начала осуществления трудовой деятельности с должным уровнем компетенций, адаптация на потенциальном месте работы в рамках своей рабочей деятельности.

Среди оцениваемых результатов:

- повышение уровня мотивации и осознанности студентов в вопросах саморазвития и профессионального образования;
- получение конкретных профессиональных навыков, необходимых для вступления в полноценную трудовую деятельность;
- увеличение числа студентов, планирующих стать наставниками в будущем;
- численный рост планирующих трудоустройство или уже трудоустроенных выпускников колледжа.

Область применения

Взаимодействие наставников и наставляемых может вестись как в режиме внеурочной деятельности, так и в рамках освоения профессионального модуля учебной программы.

Портрет участников со стороны ООО «Автосервис ОМИ»

Наставник. Неравнодушный профессионал с опытом работы, активной жизненной позицией, высокой квалификацией. Имеет стабильно высокие показатели в работе. Способен и готов делиться опытом, имеет системное представление о своем участке работы, поддерживающий стандарты и правила организации, имеющий навык наставничества и курирования при вводе в должность нового специалиста без опыта работы. Обладает коммуникативными навыками, лояльностью, умением отнестись к студенту как к равному в диалоге и потенциально будущему коллеге.

Наставляемый. Обучающийся ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС» участвующий в данной программе, имеющий мотивацию на совершенствование профессиональных навыков выбранной специальности.

Предлагаемая программа предполагает подключение различных специалистов со стороны ООО «Авто сервис ОМИ» на различных этапах реализации, в соответствии с занимаемой должностью и рассматриваемым модулем обучения:

- заместитель генерального директора по развитию;
- руководитель клиентского отдела;
- руководитель кузовного цеха;
- специалист отдела запасных частей;
- рабочие специальности (мойщик, арматурщик, кузовщик, жестянщик, колорист, маляр);
- технолог кузовного ремонта (привлечение сертифицированного специалиста со стороны партнеров организации).

Возможные варианты и формы реализации программы:

- теоретические модули;
- дуальное обучение;
- мастер - классы;
- экскурсии на предприятие;
- краткосрочные и долгосрочные стажировки;
- ярмарки вакансий;
- трудоустройство.

Результаты общего и профессионального развития наставляемых

Программа способствует формированию общих компетенций (ОК) и личностных результатов (ЛР):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ЛР.14 Приобретение обучающимся навыка оценки информации в цифровой среде, ее достоверность, способности строить логические умозаключения на основании поступающей информации и данных.

ЛР.23 Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.

Программа способствует формированию профессиональных компетенций в конкретных видах профессиональной деятельности:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций.
ВД 4	Проведение кузовного ремонта. Практика с наставником на производстве.
ПК 4.1	Выявлять дефекты автомобильных кузовов. Практика осмотра ТС и дефектовки под наставничеством мастера-приемщика.
ПК 4.2.	Проводить ремонт повреждений автомобильных кузовов. Практика с наставником на производстве, самостоятельное выполнение кузовных работ по заказ-наряду при достижении определенных навыков и компетенций.

В зависимости от выбранного вида деятельности на предприятии определяется наставник, тип программы обучения и срок введения в должность.

3. Содержание теоретических модулей

Наименование тем и разделов	Теоретические модули. Содержание.
Тема 1.1 Презентация программы наставничества для студентов колледжа.	Определение целей, задач программы наставничества. Презентация ключевых этапов взаимодействия в рамках сотрудничества. Знакомство с организацией и ее структурой (дополнительный материал – видеофильм, каталог с описанием организации).
Тема 1.2. Трудоустройство.	Перспективы профессиональной реализации на рынке труда. Раскрытие и оценка своего профессионального потенциала в рамках выбранной специальности. Осознанность в выборе профессии. Виды трудовых взаимоотношений, трудовой договор, документы при устройстве на работу, социальные гарантии. Поиск вакансий, составление резюме. Требования, предъявляемые на производстве к потенциальным сотрудникам. Права и обязанности. Преимущества производственной практики для последующего выбора места работы.
Тема 1.3. Рынок кузовного ремонта в РФ.	Современный рынок кузовного ремонта. Чем отличается организация МКЦ от организации слесарного цеха. Основные подразделения МКЦ. Способы привлечения клиентов на станцию кузовного ремонта. Взаимодействие МКЦ со страховыми компаниями, категории клиентов. Расчет стоимости нормо-часа. Планирование бизнес процессов.
Тема 1.4. Организация сервиса и ремонта.	Стандарты, цели и задачи сервиса, примерная структура предприятия. Расчетные параметры: расчет мощностей, расчет площадей, расчет штата. Методы организации труда: индивидуальная работа, бригады, группировка по квалификации, специализация участков, специализация сотрудников.
Тема 1.5. Обзор специальностей на предприятии кузовного ремонта	Требования к специалистам: диспетчер, начальник сервисного цеха, мастер-приемщик, мастер по ремонту, специалист отдела запасных частей. Задачи специалистов: задачи оператора- диспетчера, задачи приемщика, задачи мастера, задачи бригадира.
Тема 1.6. Операции сервиса	Операции сервиса: приемка, предварительная запись, планирование и диспетчеризация работ, встреча клиента, расчет стоимости ремонта, заказ-наряд, планирование загрузки персонала, распределение заказов, учет рабочего времени, контроль качества исполнения, выходной контроль, выдача автомобиля из ремонта, первичные документы, расчеты с клиентами, работа с претензиями, рассмотрение жалоб, претензии по качеству исполнения.
Тема 1.7. Тренинг с проведением практических заданий «Технология ремонтной окраски автомобилей» на	Технология конвейерной окраски. Ремонтная окраска. Технологии. Требования к лакокрасочному покрытию. Функция лакокрасочного покрытия. Состав лакокрасочных покрытий. Формирование лакокрасочных покрытий. Приемка автомобиля (мойка, дефектовка и оценка, подбор

примере использования материалов химического концерна BASF	цвета). Виды ремонта. Методы окраски. Алгоритм выбора шпатлевки. Ассортимент шпатлевок. Подготовка поверхности. Выбор абразива. Величина и равномерность риски. Выбор абразивных материалов. Выбор градации. Технология шлифования. Подготовка поверхности. Обезжиривание перед окраской. Маскировка. Ремонтные грунты. Нанесение антикоррозийного грунта. Получение покрытий однородных цветов. Получение покрытий «металлик». Лаки.
Тема 1.8. Закрепление материала по теме «Ремонтная окраска, прохождение основных этапов». Видео цикл лекций на портале поставщика www.pl-learning.ru (дистанционное обучение с возможностью получения сертификата).	Требования технической безопасности при работе с лакокрасочными материалами. Виды современных лакокрасочных покрытий. Применяемые в кузовном ремонте расходные материалы и оборудование. Подготовка и окраска новой металлической детали (метод окраски «мокрый по мокрому»). Подготовка и окраска металлической ремонтной детали (метод с промежуточным шлифованием). Подготовка и окраска пластиковой новой детали. Подготовка и окраска пластиковой ремонтной детали (метод с промежуточным шлифованием). Дефекты окраски. Окраска методом «плавного перехода».
Тема 1.9. Работа с клиентами	Общение с клиентами: анкетирование клиентов, как вести переговоры с клиентами. Маркетинг: изучение конкуренции, изучение рынка, определение целевых групп, реклама. Методы повышения конкурентоспособности: прямая приемка, стандартизация операций, информационный сервис.
Тема 2.0. Планирование и анализ в кузовном центре.	Планирование и анализ: учет рабочего времени, продуктивное время, непродуктивное время, продуктивность. Нормо-часы: расчет себестоимости нормо-часа, цены реализации нормо-часов.
Тема 2.1. Качество клиентоориентированных процессов автобизнеса.	Формирование конкурентных маркетинговых стратегий: проведение маркетинговых исследований, анализ цен и тарифов на рынке, оценка потребительских предпочтений, методы продвижения услуг, изучение конкурентов и их рыночных стратегий, позиционирование компании и ее услуг на рынке, планирование и оценка эффективности программ маркетинговых коммуникаций. Маркетинг: изучение конкуренции, определение целевых групп, реклама.
Тема 2.2. Качество обслуживания, юридическая и материальная ответственность.	Контроль качества обслуживания клиентов: анализ качества обслуживания, работа с жалобами, документооборот при ведении обращения по жалобе, виды рекламаций (внутренняя, внешняя). Договор на проведение ремонта, гарантии качества в зависимости от вида выполнения кузовного ремонта, гарантийный талон. Типы решения конфликтных ситуаций при работе с клиентами.
Тема 2.3. Запасные части в кузовном ремонте.	Запасные части: специфика товара, применяемость, взаимозаменяемость, производители запасных частей, каталоги, поиск аналоговых запасных частей, приобретение и доработка контрактных запасных частей. Формы сотрудничества с поставщиками. Логистика. Брак. Возврат. Работа с использованием запасных частей, предоставляемых

	со стороны клиента. Гарантийные обязательства в зависимости от типа использованных запасных частей.
Тема 2.4. Тренинг для мастеров – консультантов кузовного цеха (вводная часть).	Алгоритм записи по телефону при первичном обращении. Первый визит. Типы клиентов и принципы работы с ними. Подготовка автомобиля к ремонту. Основные этапы подготовки (осмотр, согласование, заказ-запасных частей)
Тема 2.5. Тренинг для мастеров – консультантов кузовного цеха. Осмотр автомобиля, основные правила проведения осмотра.	Основные правила проведения осмотра (автомобиль осматривается в чистом виде, ТС идентифицируется, определение необходимости дефектовки, фиксирование повреждений в акте осмотра, фотографирование, использование при необходимости диагностического оборудования, осмотр сопряженных деталей, фиксация деталей разового монтажа). Различные виды ударов, виды перекосов.
Тема 2.5. Тренинг для мастеров – консультантов кузовного цеха. Порядок дефектовки.	Порядок дефектовки. Пример необходимости дефектовки при незначительных повреждениях. Расчет стоимости работ в зависимости от качества проведенной дефектовки. Наполнение заказ-наряда. Программный комплекс «Audatex» для расчета норм времени и стоимости услуг. Продажа дополнительных услуг.
Тема 2.6. Тренинг для мастеров – консультантов кузовного цеха. Методы продажи услуг.	Алгоритм работы с клиентом, презентация калькуляции (характеристика, преимущество, выгода). Цена или ценность. Работа с возражениями. Правила фотографирования с примерами.
Тема 2.7. Тренинг для мастеров – консультантов кузовного цеха. Определение вида ремонта.	Определение вида ремонта (БА, СР/Т/Б, СР/Д, М/Т, М/Д, СТ, А2). Согласование. Цель согласования, составление согласования. Документооборот при работе с клиентом: акт осмотра, фотографии, направление, акт независимой экспертизы, код краски, класс ТС.
Тема 2.7. Запись в ремонт и определение сроков ремонта.	Запись в ремонт, что необходимо учесть: вид ремонта, количество записанных ТС, общее количество нормо-часов записанных на данный день, загруженность производства. Сроки ремонта для исполнителей и сроки ремонта для клиента. Прием ТС в ремонт, перенос сроков ремонта. Контроль качества: промежуточный, сервисный консультант, Клиент. Выдача готового ТС: разъяснение заказ-наряда, гарантийные обязательства, рекомендации, отложенный ремонт.

В результате освоения программы наставляемые получают практический опыт и практические умения:

Иметь практический опыт	Подготовка автомобиля к проведению работ по контролю технических параметров кузова. Подбор и использование оборудования, приспособлений и инструментов для проверки технических параметров кузова. Выбор метода и способа ремонта кузова
--------------------------------	--

	Правка геометрии автомобильного кузова Замена поврежденных элементов кузовов Рихтовка элементов кузовов
Практические умения	Правила техники безопасности и охраны труда в профессиональной деятельности.
	Приемки и подготовка автомобиля к диагностике в соответствии с запросами заказчика. Визуальные признаки наличия повреждения наружных и внутренних элементов кузовов Признаки наличия скрытых дефектов элементов кузова. Правила оформления технической и отчетной документации Оформления диагностической карты автомобиля. Приёма автомобиля на техническое обслуживание в соответствии с регламентами. Определения перечней работ. Подбора оборудования, инструментов и расходных материалов. Выполнения регламентных работ по техническому обслуживанию. Сдачи автомобиля заказчику. Оформления технической документации. Подготовки автомобиля к ремонту.
	Устройство кузова, агрегатов, систем и механизмов автомобиля. Виды и назначение слесарного инструмента и приспособлений Технику безопасности при работе со сверлильным и отрезным инструментом Места стыковки элементов кузова и способы их соединения. Способы соединения новых элементов с кузовом. Классификация и виды защитных составов скрытых полостей и сварочных швов. Места применения защитных составов и материалов. Способы восстановления элементов кузова. Виды и назначение рихтовочного инструмента. Назначение, общее устройство и работа споттера. Методы работы споттером Виды и работа специальных приспособлений для рихтовки элементов кузовов
	Возможность восстановления повреждённых элементов в соответствии с нормативными документами Порядок подбора абразивных материалов для обработки конкретных видов лакокрасочных материалов. Назначение, устройство и работа шлифовальных машин. Способы контроля качества подготовки поверхностей.

Тематический план и содержание программы

Тема учебного модуля	Количество учебных часов	Место проведения
Тема 1.1 Презентация программы наставничества для студентов колледжа.	1,2	Конференц-зал ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
Тема 1.2. Трудоустройство.	1,2	Конференц-зал ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
Тема 1.3. Рынок кузовного ремонта в РФ.	2,4	Конференц-зал ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
Тема 1.4. Организация сервиса и ремонта.	1,2	Конференц-зал ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
Тема 1.5. Обзор специальностей на предприятии кузовного ремонта	1,2	Конференц-зал ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
Тема 1.6. Операции сервиса	3,6	Конференц-зал ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
Тема 1.7. Тренинг с проведением практических заданий «Технология ремонтной окраски автомобилей» на примере использования материалов химического концерна BASF. <i>Данный тренинг проходит в формате изучения теоретических знаний и закрепления их на практике. Проведение возможно в рамках производственной практики на производстве</i>	18	Теория - аудитория ООО «Авто сервис ОМИ», практика - производство ООО «Авто сервис ОМИ».

<p>Тема 1.8.</p> <p>Закрепление материала по теме «Ремонтная окраска, прохождение основных этапов».</p> <p>Видео цикл лекций на портале поставщика www.pl-learning.ru (дистанционное обучение с возможностью получения сертификата).</p> <p>Обучение на портале поставщика – самостоятельная работа в формате дистанционного обучения.</p> <p>Презентация цикла лекций и знакомство с требованием прохождения теста –</p>	2,4	Ауд.М1000 ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
<p>Тема 1.9.</p> <p>Работа с клиентами</p>	1,2	Ауд.М1000 ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
<p>Тема 2.0.</p> <p>Планирование и анализ в кузовном центре.</p>	1,2	Ауд.М1000 ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
<p>Тема 2.1.</p> <p>Качество клиентоориентированных процессов автобизнеса.</p>	1,2	Конференц-зал ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
<p>Тема 2.2.</p> <p>Качество обслуживания, юридическая и материальная ответственность.</p>	2,4	Конференц-зал ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
<p>Тема 2.3.</p> <p>Запасные части в кузовном ремонте.</p>	2,4	Ауд.М1000 ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
<p>Тема 2.4.</p> <p>Тренинг для мастеров – консультантов кузовного цеха (вводная часть).</p>	2,4	Ауд.М1000 ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»

<p>цеха. Осмотр автомобиля, основные правила проведения осмотра.</p> <p><i>Данный тренинг проходит в формате изучения теоретических знаний и закрепления их на практике. Проведение возможно в рамках производственной практики на производстве.</i></p>		<p>производство ООО «Авто сервис ОМИ».</p>
<p>Тема 2.5.</p> <p>Тренинг для мастеров – консультантов кузовного цеха. Порядок дефектовки.</p>	3,6	Ауд.М1000 ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
<p>Тема 2.6.</p> <p>Тренинг для мастеров – консультантов кузовного цеха. Методы продажи услуг.</p>	2,4	Ауд.М1000 ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
<p>Тема 2.7.</p> <p>Тренинг для мастеров – консультантов кузовного цеха. Определение вида ремонта.</p>	1,2	Ауд.М1000 ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
<p>Тема 2.7.</p> <p>Запись в ремонт и определение сроков ремонта.</p>	2,4	Ауд.М1000 ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»

Приложение 2

График проведения занятий

Время	Дата/День недели	Место проведения
9.30-10.40	Среда	ГБПОУ ИО «ИКАТ и ДС»
9.00 – 12.00	Среда	ООО «Авто сервис ОМИ»