

Разработка и дидактические условия внедрения корпоративного профессионального стандарта «Мастер-консультант по ремонту автомобилей»



КОПЫЛОВ

Сергей Николаевич, кандидат педагогических наук, доцент кафедры энергетики и транспорта Российского государственного профессионально-педагогического университета, Екатеринбург



ТАРАСЮК

Ольга Вениаминовна, кандидат педагогических наук, профессор кафедры стиля и имиджа Российского государственного профессионально-педагогического университета, Екатеринбург

Аннотация

В статье продемонстрирована технология разработки корпоративного профессионального стандарта «Мастер-консультант по ремонту автомобилей» в ситуации отсутствия единого профессионального стандарта. В качестве механизма внедрения корпоративного профессионального стандарта в деятельность предприятия автомобильного сервиса предлагается подготовленная авторами образовательная программа повышения квалификации

Ключевые слова:

корпоративный профессиональный стандарт, автомобильный сервис, профессиональные компетенции, профессиональные квалификации, программа повышения квалификации

Мастер-консультант по ремонту автомобилей на станции технического обслуживания — это работник, который ответственен не только за приемку автомобилей в ремонт, но и за реализацию услуг, маркетинг, сбор диагностической информации, контроль качества и обработку сервисной информации, отношения с клиентами и отношения с другими службами СТО. По сути, это «менеджер по удовлетворению клиентов» [4]. Его роль в привлечении новых и увеличении доли активных клиентов, а следовательно, доходности предприятия, очень важна. Поэтому любой руководитель сервисного предприятия с особой тщательностью относится подбору кандидатов на должность мастера-консультанта и заинтересован в постоянном повышении квалификации сотрудников, занимающих эту должность. Однако ситуация осложняется тем, что на сегодняшний день не существует единого профессионального стандарта мастера-консультанта по ремонту автомобилей, и руководители предприятий вынуждены действовать либо интуитивно, либо создавать локальные должностные инструкции, регламентирующие деятельность такого рода специалистов. Однако возможен и другой путь — разработка

Копылов С. Н., Тарасюк О. В. Разработка и дидактические условия внедрения корпоративного профессионального стандарта «Мастер-консультант по ремонту автомобилей» — 2020. — № 1. — С. 95–100. — DOI 10.24411/2307-4264-2020-10112

профессионального стандарта в сотрудничестве со специалистами, обладающими соответствующими исследовательскими навыками и владеющими необходимыми методиками и инструментами для обработки полученных в ходе исследования данных. Именно такой путь выбрал руководитель ООО «Автомобильный центр на Маневровой (АЦМ)», подписывая договор о сотрудничестве с ФГАОУ ВО «Российским государственным профессионально-педагогическим университетом» (РГППУ), целью которого была разработка не только корпоративного профессионального стандарта (КПС), но и образовательной программы повышения квалификации как условия внедрения стандарта в деятельность предприятия.

Для достижения поставленной цели на базе АЦМ была сформирована рабочая группа из числа сотрудников, участвующих в процессе технического обслуживания и ремонта автомобилей, а также преподавателей РГППУ. На заседании рабочей группы было предложено использовать существующие формы макетов профессиональных стандартов, а также подходы к разработке стандартов, изложенные как в нормативных документах [1–2], так и в работах наиболее авторитетных исследователей и практиков (В. П. Бычков [3], В. В. Волгин [4], Н. В. Данилова [5], Л. Н. Тышкевич [8], О. А. Сапрыкина [7], С. А. Деменьтьев [6] и др.).

Этапы разработки корпоративного профессионального стандарта

С целью определения будущих трудовых функций мастера-консультанта была разработана и применена функциональная карта — анкета опроса работников АЦМ (табл. 1), задействованных в техническом обслуживании и ремонте автомобильного транспорта.

На основании функциональной карты для каждой трудовой функции определены знания и умения, необходимые для ее выполнения. Первичный перечень знаний и умений для определения ключевых компетенций мастеров-консультантов, необходимых для последующего опроса, представлен в табл. 2.

После обобщения и обсуждения рабочей группой данных анкетирования разработан макет КПС консультанта по ремонту автомобилей.

Структура КПС была составлена в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации [1] и представлена четырьмя разделами.

Раздел I. Общие сведения содержат наименование и цель вида профессиональной деятельности, а также наименование экономической деятельности.

Раздел II. Описание трудовых функций, входящих в КПС (функциональная карта вида профессиональной деятельности).

Совокупность трудовых функций с указанием уровней квалификации представляет собой функциональную карту вида профессиональной деятельности. В табл. 3 представлен пример раздела II КПС мастера-консультанта по ремонту автомобилей. В ходе проделанной работы были выделены четыре группы обобщенных трудовых функций.

Раздел III. Характеристика обобщенных трудовых функций. Для каждой трудовой функции в рамках КПС были определены трудовые дей-

Пример функциональной карты — анкеты опроса работников (фрагмент)

Таблица 1

Вид трудовой деятельности	Трудовые функции	Действия в рамках каждой трудовой функции	Степень важности функции		
			Высокая	Средняя	Низкая
1. Организация процессов технического обслуживания и ремонта подвижного состава	1.1. Осуществление процессов приема автомобиля в ремонт	1.1.1. Перемещение автотранспортных средств по постам 1.1.2. Оформление акта-приемки автомобиля в ремонт 1.1.3. Консультирование клиентов по вопросам ремонта автомобилей 1.1.4. Работа с базами данных			

Пример составления первичных знаний, умений и ключевых компетенций

Таблица 2

Трудовая функция	Действия в рамках каждой трудовой функции	Знания, необходимые для выполнения действий трудовой функции	Умения, необходимые для выполнения трудовой функции
1.1. Осуществление процессов приема автомобиля в ремонт	1.1.1. Перемещение автотранспортных средств по постам	Модельный ряд обслуживаемой техники	Способность управлять автотранспортными средствами соответствующей категории
	1.1.2. Оформление акта-приемки автомобиля в ремонт	Нормативные документы в области технического обслуживания и ремонта автомобилей	
	1.1.3. Консультирование клиентов по вопросам ремонта автомобилей	Требование дилерских стандартов и стандартов организации	Оформлять документы в ходе приема автотранспортных средств в ремонт.
	1.1.4. Работа с базами данных	Особенности управления автотранспортных средств различных производителей и соответствующей категории	Работать с электронными базами данных и другими программными продуктами

Пример описания трудовых функций, входящих в КПС (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Таблица 3

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Подготовка и осуществление процесса технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств	5	Приемка и оформление автотранспортного средства в ремонт	A/01.5	5
		5	Осмотр и оценка технического состояния автотранспортных средств	A/02.5	5
		5	Калькуляция работ по ремонту и техническому обслуживанию автотранспортных средств	A/03.5	5
		5	Осуществление взаимодействия с подразделениями организации	A/04.5	5

ствия, а также знания и умения, необходимые для реализации соответствующих трудовых функций. На рис. 1 представлен пример раздела III КПС мастера-консультанта по ремонту автомобилей.

Основная характеристика обобщенных трудовых функций включает:

- возможные наименования должностей, профессий;
- требования к образованию и обучению;

III. Характеристика обобщенных трудовых функций				
3.1. Обобщенная трудовая функция				
Наименование	Подготовка и осуществление процесса технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств	Код	А	Уровень квалификации
				5
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	Х	Займствовано из оригинала	
				Код оригинала
				Регистрационный номер профессионального стандарта
Возможные наименования должностей	Мастер-консультант по ремонту автомобилей (мастер-приемщик автомобильного сервиса) (консультант автомобильного сервиса)			
Требования к образованию и обучению	Высшее образование – бакалавриат Среднее профессиональное образование – техник Профессиональные программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки			
Требования к опыту практической работы	Без стажа при наличии высшего образования, не менее 1 года работы при наличии среднего профессионального образования			
Особые условия допуска к работе	Наличие водительского удостоверения категории «В», «С»			

Рис. 1. Пример раздела III. Характеристика обобщенных трудовых функций КПС консультанта по ремонту автомобилей

- требования к опыту практической работы;
- особые условия допуска к работе;
- другие дополнительные сведения, необходимые для систематизации, учета стандартов, их применения в системе образования и работодателями;
- описание всех трудовых функций и содержащихся в них действий, знаний и умений, необходимых работнику для их реализации.

Следует отметить, что внедряемый в работу АЦМ КПС мастера-консультанта как характеристика квалификации описывает вид профессиональной деятельности. А под видом профессиональной деятельности мастера-консультанта мы понимаем область профессиональной деятельности, образованную набором трудовых функций, направленных на выполнение профессиональных задач, связанных с процессами технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта (рис. 1).

Раздел IV содержит сведения об организациях — разработчиках стандарта.

Применение КПС требует от работодателя формирования новых механизмов и алгоритмов реализации всех кадровых процессов [5].

Тематический план образовательной программы повышения квалификации мастеров-консультантов по ремонту автомобилей (пример)

Таблица 4

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1.	Нормативно-правовое поле работы автомобильного сервиса	4
2.	Основы трудового законодательства. Должностные инструкции мастеров-консультантов по ремонту автомобилей	4
3.	Основные трудовые функции мастеров-консультантов по ремонту автомобилей	1
4.	Особенности приемки автомобиля на техническое обслуживание и ремонт	1
5.	Программное обеспечение в работе мастера-консультанта по ремонту автомобилей	4
6.	Профессиональный внешний вид мастера-консультанта	1
7.	Профессионально важные качества личности мастера-консультанта по ремонту автомобилей	1
8.	Деловой этикет в общении с клиентами мастеров-консультантов по ремонту автомобилей	2
ИТОГО:		18

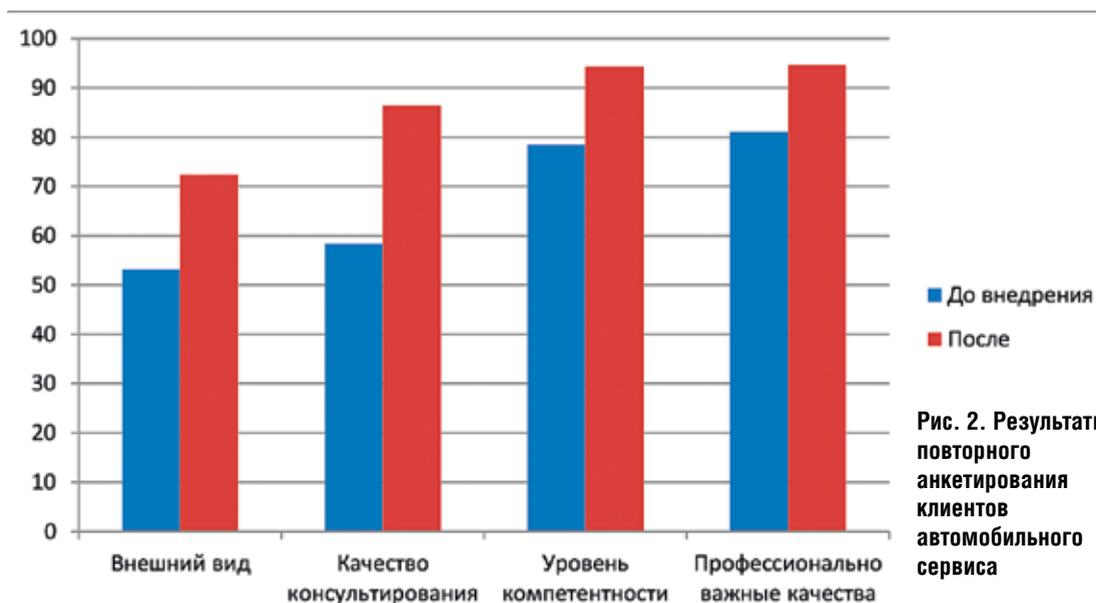


Рис. 2. Результаты повторного анкетирования клиентов автомобильного сервиса

Дидактические условия внедрения корпоративного профессионального стандарта

Основным дидактическим условием внедрения КПС в деятельность АЦМ является разработка образовательной программы повышения квалификации мастеров-консультантов (табл. 4). Главная задача данной образовательной программы — повышение уровня профессиональной квалификации мастеров-консультантов с учетом вида и уровня их профессиональной компетентности и навыков делового общения, необходимых для решения возникающих вопросов в их профессиональной деятельности.

По результатам проведенной исследовательской работы разработан и внедрен в деятельность АЦМ КПС мастера-консультанта по ремонту автомобилей.

После внедрения КПС и совместной реализации АЦМ и РГППУ образовательной программы повышения квалификации мастеров-консультантов было проведено повторное анкетирование клиентов АЦМ. Результаты анкетирования, представленные на рис. 2, подтвердили улучшение в работе мастеров-консультантов по ряду показателей, среди которых наиболее значимые — повышение уровня компетентности специалистов и, как следствие, улучшение качества консультирования.

В завершение следует отметить, что внедрение КПС мастера-консультанта по ремонту автомобилей в деятельность ООО «Автомобильный центр на Маневровой», по мнению большинства клиентов, привело к повышению качества оказания услуг в целом, что повлияло на улучшение имиджа компании и, в конечном счете, на увеличение ее доходности.

Литература

1. Приказ Минтруда России от 12.04.2013 № 147н «Об утверждении Макета профессионального стандарта» (в ред. от 29.09.2014) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_146836 (дата обращения: 16.03.2019).
2. Трудовой кодекс Российской Федерации (ред. от 16.12.2019) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683 (дата обращения: 17.03.2019).
3. Бычков В.П. Организация предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг: учебное пособие. — М: ИНФРА-М, 2012. — 208 с.
4. Волгин В.В. Приемщик автосервиса: практическое пособие. — М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. — 452 с.
5. Данилова Н.В. Алгоритм и принципы внедрения профессиональных стандартов в систему управления персоналом организации. — Екатеринбург: УрФУ, 2016. — 76 с.
6. Деменьтьев С.А. Разработка и реализация корпоративной системы оценки качества фирменной сети автосервиса: дис. ... канд. тех. наук. — Тольятти, 2017. — 166 с.
7. Сапрыкина О.А. Внедрение профессиональных стандартов в практической деятельности организации как важный шаг повышения профессиональной компетентности работников // Национальная система квалификаций и профессиональные стандарты: сб. научных трудов по материалам Рос. науч.-практ. конф. — 2019. — С. 57–66.
8. Шевелев М.С. Разработка методики оценки качества выполненных работ по ремонту автомобилей // Мир транспорта и технологических машин. — 2018. — № 1(60). — С. 49–57.