



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 78138

от "14 мая" 2024 г.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(Минтруд России)

ПРИКАЗ

2 апреля 2024 г.

Москва

№ 170 н

**Об утверждении профессионального стандарта
«Специалист по техническому обслуживанию и ремонту мехатронных систем
автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении»**

В соответствии с пунктом 20 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 10 апреля 2023 г. № 580, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Специалист по техническому обслуживанию и ремонту мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении».

2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13 марта 2017 г. № 275н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по мехатронным системам автомобиля» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 апреля 2017 г., регистрационный № 46238).

3. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2024 г. и действует до 1 сентября 2030 г.

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «2» апреля 2024 г. № 170н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по техническому обслуживанию и ремонту мехатронных систем
автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении

204

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	6
3.1. Обобщенная трудовая функция «Выполнение регламентных работ по поддержанию автотранспортных средств в исправном состоянии в автомобилестроении».....	6
3.2. Обобщенная трудовая функция «Ремонт механических систем и дооборудование автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении».....	9
3.3. Обобщенная трудовая функция «Диагностика и устранение неисправностей мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении».....	15
3.4. Обобщенная трудовая функция «Руководство выполнением работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении».....	20
3.5. Обобщенная трудовая функция «Взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении».....	24
3.6. Обобщенная трудовая функция «Организация деятельности по работе с рекламациями потребителей и (или) выполнению гарантийных обязательств в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении».....	29
3.7. Обобщенная трудовая функция «Обеспечение бизнес-процесса выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении».....	33
3.8. Обобщенная трудовая функция «Стратегическое управление деятельностью организации, выполняющей работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении».....	38
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	43

I. Общие сведения

Ремонт и обслуживание мехатронных систем автотранспортных средств в автомобилестроении

(наименование вида профессиональной деятельности)

31.004

КОД

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение технической поддержки потребителей в течение жизненного цикла автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении

Группа занятий:

1120	Руководители учреждений, организаций и предприятий	1321	Руководители подразделений (управляющие) в обрабатывающей промышленности
2141	Инженеры в промышленности и на производстве	3122	Мастера (бригадиры) в обрабатывающей промышленности
7231	Механики и ремонтники автотранспортных средств	-	-
(код ОКЗ ¹)	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

29.10.1	Производство двигателей внутреннего сгорания автотранспортных средств
29.10.2	Производство легковых автомобилей
29.10.3	Производство автобусов и троллейбусов
29.10.4	Производство грузовых автомобилей
29.10.5	Производство автомобилей специального назначения
29.20	Производство кузовов для автотранспортных средств; производство прицепов и полуприцепов
29.31	Производство электрического и электронного оборудования для автотранспортных средств
29.32	Производство прочих комплектующих и принадлежностей для автотранспортных средств
45.20	Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
(код ОКВЭД ²)	(наименование вида экономической деятельности)

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

Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции			
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
A	Выполнение регламентных работ по поддержанию автотранспортных средств в исправном состоянии в автотомобилестроении	3	Предпродажная подготовка автотранспортных средств в процессе оказания услуг по продаже автотранспортных средств потребителям в автотомобилестроении Выполнение работ по техническому обслуживанию автотранспортных средств их компонентов в автотомобилестроении	A/01.3 A/02.3	3 3
B	Ремонт механических систем и дооборудование автотранспортных средств и их компонентов в автотомобилестроении	4	Выполнение монтажных, демонтажных, регулировочных и диагностических работ механических компонентов в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автотомобилестроении Ремонт узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автотомобилестроении	B/01.4 B/02.4	4 4
C	Диагностика и устранение неисправностей мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов в автотомобилестроении	5	Установка дополнительного оборудования на автотранспортные средства в процессе их подготовки к продаже потребителям, а также выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автотомобилестроении Диагностика мехатронных систем автотранспортных средств в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автотомобилестроении Ремонт и устранение неисправностей мехатронных систем автотранспортных средств в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автотомобилестроении	B/03.4 C/01.5 C/02.5	4 5 5

			Разработка технологического процесса установки дополнительного оборудования на автотранспортные средства в процессе их подготовки к продаже потребителям, а также выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	C/03.5	5
D	Руководство выполнением работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	5	Материально-техническое обеспечение процесса технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	D/01.5	5
			Организация работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	D/02.5	5
E	Взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	5	Информационно-консультационное взаимодействие с потребителями по вопросам эксплуатации, технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и осуществление предварительной записи на сервисное обслуживание (ремонт) в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	E/01.5	5
			Консультационно-информационное взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	E/02.5	5
			Организационное взаимодействие со смежными структурными подразделениями предприятия и внешними организациями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	E/03.5	5
F	Организация деятельности по работе с рекламациями потребителей и (или) выполнению гарантийных обязательств в процессе выполнения работ по	6	Прием и обработка рекламаций от потребителей в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	F/01.6	6
			Ведение документооборота по гарантийному ремонту автотранспортных средств и их компонентов в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту	F/02.6	6

	техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении		автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении Учет движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте автотранспортных средств и их компонентов в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	F/03.6	6
G	Обеспечение бизнес-процесса выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	6	Организация работ структурного подразделения в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	G/01.6	6
			Организационное взаимодействие со смежными структурными подразделениями предприятия и внешними организациями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	G/02.6	6
H	Стратегическое управление деятельностью организации, выполняющей работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	7	Управление формированием и реализацией стратегии взаимодействия с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	H/01.7	7
			Управление формированием и достижением плановых показателей деятельности организации в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	H/02.7	7
			Управление взаимодействием с внешними организациями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	H/03.7	7

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Выполнение регламентных работ по поддержанию автотранспортных средств в исправном состоянии в автомобилестроении	Код	A	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Слесарь по ремонту автомобилей Автомеханик Автомеханик по предпродажной подготовке
--	--

Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих и должностям служащих, переподготовки рабочих и служащих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда ³ Прохождение обучения мерам пожарной безопасности ⁴
Другие характеристики	При наличии разряда присвоение разряда осуществляется с учетом уровня освоения работником навыков, приобретенного опыта и сложности выполняемой работы

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	7231	Механики и ремонтники автотранспортных средств
ЕТКС ⁵	§ 99	Слесарь по ремонту автомобилей 1-го разряда
	§ 100	Слесарь по ремонту автомобилей 2-го разряда
	§ 101	Слесарь по ремонту автомобилей 3-го разряда
ОКПДТР ⁶	18511	Слесарь по ремонту автомобилей

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Предпродажная подготовка автотранспортных средств в процессе оказания услуг по продаже автотранспортных средств потребителям в автомобилестроении	Код	A/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	

Трудовые действия	Проверка соответствия автотранспортного средства технической и сопроводительной документации
	Проверка комплектности и работоспособности автотранспортного средства в соответствии с требованиями, установленными организацией-изготовителем
	Подготовка автотранспортного средства в соответствии с требованиями, установленными организацией-изготовителем
Необходимые умения	Выполнять перечень работ согласно технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства
	Осуществлять поиск технической документации в бумажном и электронном виде, работать с технологическими картами организации-изготовителя автотранспортного средства
	Применять в работе ручной слесарно-монтажный, пневматический и электрический инструмент, оборудование и оснастку в соответствии с технологическим процессом
	Проверять герметичность систем автотранспортных средств
	Проверять работоспособность узлов, агрегатов и систем автотранспортных средств
	Проверять давление воздуха в шинах и при необходимости доводить до нормы
	Производить затяжку крепежных соединений узлов, агрегатов и систем автотранспортных средств
	Проверять соответствие номеров номерных узлов и агрегатов паспортным данным автотранспортного средства
	Проверять комплектность автотранспортного средства на соответствие сопроводительной документации организации-изготовителя
	Проверять модели деталей, узлов и агрегатов автотранспортного средства на соответствие технической документации
	Визуально выявлять внешние повреждения автотранспортного средства
	Производить удаление элементов внешней консервации
	Производить уборку, мойку и сушку автотранспортного средства
	Монтировать составные части автотранспортного средства, демонтированные в процессе доставки
Необходимые знания	Назначение, устройство и правила применения ручного слесарно-монтажного, пневматического и электрического инструмента, универсальных и специальных приспособлений
	Технология выполнения ручных слесарных работ
	Технология проведения измерений контрольно-измерительным инструментом, применяемым в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Требования охраны труда
	Конструктивные особенности узлов, агрегатов и систем автотранспортных средств
	Общее устройство автотранспортных средств
	Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств
	Порядок оформления и ведения сопроводительной документации автотранспортных средств
Назначение бумажных и электронных версий технической документации	

	организации-изготовителя автотранспортных средств, правила работы с ними
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Выполнение работ по техническому обслуживанию автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	A/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Проверка технического состояния автотранспортных средств
	Выполнение технического обслуживания автотранспортных средств
Необходимые умения	Проверять уровень горюче-смазочных материалов, технических жидкостей и смазок и при необходимости производить работы по их доливке и замене
	Заменять расходные материалы, детали одноразового монтажа, детали, подверженные естественному износу
	Проверять герметичность механизмов и систем автотранспортного средства
	Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства
	Использовать специальное диагностическое оборудование, требуемое для выполнения технического обслуживания автотранспортных средств
	Проверять моменты затяжки резьбовых соединений в механизмах, агрегатах и системах автотранспортного средства и в случае необходимости осуществлять их затяжку
	Производить контрольно-измерительные операции для определения зазоров, биения, люфтов в механизмах, агрегатах и системах автотранспортного средства и в случае необходимости осуществлять их регулировку
	Выполнять демонтаж, монтаж, разборку, сборку составных частей механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства
	Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ
Необходимые знания	Наименование, назначения и маркировка технических жидкостей, смазок, моющих составов, горюче-смазочных материалов и правила их применения и взаимозаменяемости, в том числе в зависимости от сезона
	Технология выполнения ручных слесарных работ
	Технология проведения измерений контрольно-измерительным инструментом, применяемым в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Требования охраны труда
	Конструктивные особенности, технические и эксплуатационные

	характеристики автотранспортных средств, их агрегатов, систем, механизмов и узлов
	Общее устройство автотранспортных средств
	Методы проверки герметичности систем автотранспортных средств
	Назначение, устройство и правила применения ручного слесарно-монтажного, пневматического и электрического инструмента, универсальных и специальных приспособлений, применяемых в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортных средств
Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Ремонт механических систем и дооборудование автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	В	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Слесарь по ремонту автомобилей Автомеханик по ремонту узлов и агрегатов автотранспортных средств
--	---

Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих и должностям служащих, переподготовки рабочих и служащих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда Прохождение обучения мерам пожарной безопасности
Другие характеристики	При наличии разряда присвоение разряда осуществляется с учетом уровня освоения работником навыков, приобретенного опыта и сложности выполняемой работы

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	7231	Механики и ремонтники автотранспортных средств
ЕТКС	§ 102	Слесарь по ремонту автомобилей 4-го разряда

	§ 103	Слесарь по ремонту автомобилей 5-го разряда
	§ 104	Слесарь по ремонту автомобилей 6-го разряда
	§ 149	Слесарь по топливной аппаратуре 2-го разряда
	§ 150	Слесарь по топливной аппаратуре 3-го разряда
	§ 151	Слесарь по топливной аппаратуре 4-го разряда
	§ 152	Слесарь по топливной аппаратуре 5-го разряда
	§ 165	Слесарь-электрик по ремонту электрооборудования 2-го разряда
	§ 166	Слесарь-электрик по ремонту электрооборудования 3-го разряда
	§ 167	Слесарь-электрик по ремонту электрооборудования 4-го разряда
	§ 168	Слесарь-электрик по ремонту электрооборудования 5-го разряда
ОКПДТР	18511	Слесарь по ремонту автомобилей
	18552	Слесарь по топливной аппаратуре
	18590	Слесарь-электрик по ремонту электрооборудования

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Выполнение монтажных, демонтажных, регулировочных и диагностических работ механических компонентов в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	В/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Выявление неисправностей узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств
	Демонтаж/монтаж узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств
	Дефектовка узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств
Необходимые умения	Подбирать и использовать специальные приспособления и оборудование для поиска неисправностей в узлах, агрегатах и механических системах автотранспортных средств
	Подбирать и использовать инструменты, приспособления и оборудование для разборки/сборки узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств
	Подбирать и использовать контрольно-измерительные инструменты для определения технического состояния узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств
	Осуществлять установку узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств на испытательный стенд, демонтаж с него
	Выполнять базовые калибровочные операции на испытательных стендах для проведения тестирования узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств
	Производить диагностику и анализировать результаты, полученные в ходе тестирования узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств

	средств на испытательном стенде	
	Производить дефектовку деталей, узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств	
	Анализировать возможность восстановления и ремонта дефектной детали соответствующего узла, агрегата, механической системы автотранспортного средства	
	Производить замену дефектной детали соответствующего узла, агрегата, механической системы автотранспортного средства на новую	
	Производить регулировку узлов, агрегатов и механических систем автотранспортного средства	
	Производить обкатку узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств после ремонта	
	Производить настройку потребительского оборудования автотранспортных средств после завершения работ по ремонту автотранспортных средств и их компонентов	
	Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	
Необходимые знания	Общее устройство, конструктивные особенности и принцип действия агрегатов, механизмов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов	
	Назначение и правила применения ручного слесарно-монтажного, пневматического и электрического инструмента, универсальных и специальных приспособлений, применяемых в процессе выполнения работ по диагностике, снятию и установке агрегатов, механизмов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов	
	Технология проведения измерений контрольно-измерительным инструментом и оборудованием, применяемым в процессе выполнения работ по диагностике агрегатов, механических систем, механизмов и узлов автотранспортных средств и их компонентов	
	Технология проведения слесарных работ	
	Требования охраны труда	
	Методы проверки герметичности систем автотранспортных средств и их компонентов	
	Принцип действия и правила применения диагностического оборудования, предназначенного для диагностики узлов, агрегатов и систем автотранспортных средств и их компонентов	
	Методики проведения тестирования узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов	
	Наименование, назначение и маркировка технических жидкостей, технических газов, смазок, моющих составов, горюче-смазочных материалов и правила их применения и взаимозаменяемости, в том числе в зависимости от сезона	
	Методы дефектовки деталей узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов	
	Правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортных средств	
	Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Ремонт узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	В/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Восстановление работоспособности или замена узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов
	Регулировка узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов
	Обкатка узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов после ремонта
Необходимые умения	Выполнять разборку и сборку узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с технологией организации-изготовителя
	Выполнять визуальную и инструментальную диагностику состояния деталей и сборочных единиц узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с технологией организации-изготовителя
	Анализировать итоги визуальной и инструментальной диагностики состояния деталей и сборочных единиц узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с технологией организации-изготовителя
	Подбирать детали и сборочные единицы для замены неисправных компонентов по итогам анализа их технического состояния
	Подбирать и использовать инструменты, приспособления и оборудование для выполнения ремонта узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов
	Подбирать и использовать специальные приспособления и оборудование для ремонта узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов
	Составлять технологический процесс восстановления и ремонта узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов
	Пользоваться справочными и методическими материалами, нормативно-технической документацией по ремонту узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов
	Регулировать узлы, агрегаты и механические системы автотранспортных средств и их компонентов в процессе проведения ремонтных работ
	Выбирать методику обкатки и производить обкатку отремонтированных узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов по итогам проведенных ремонтных работ
Необходимые знания	Методики проведения диагностики состояния деталей и сборочных единиц узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их

	компонентов
	Особенности подбора и использования диагностического оборудования в ходе проведения диагностики состояния деталей и сборочных единиц узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов
	Назначение бумажных и электронных версий технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства, правила работы с ними
	Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов
	Методика обновления программного обеспечения электронного оборудования, используемого в ходе проведения ремонта узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов
	Технология обновления программного обеспечения диагностических программных продуктов
	Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения ремонтных работ
	Приемы проведения ремонтных работ в соответствии с технологией организации-изготовителя
	Методы обкатки узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов
Другие характеристики	-

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Установка дополнительного оборудования на автотранспортные средства в процессе их подготовки к продаже потребителям, а также выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	В/03.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Выполнение демонтажно-монтажных и разборочно-сборочных работ на автотранспортных средствах и их компонентах
	Установка и подключение дополнительных механических и мехатронных систем на автотранспортные средства и их компоненты
	Наладка, программирование и перепрограммирование мехатронных систем, дополнительно установленных на автотранспортные средства и их компоненты
	Наладка механических систем, дополнительно установленных на автотранспортные средства и их компоненты
	Разработка и формализация технологии установки, подключения и наладки дополнительных механических и мехатронных систем на автотранспортные средства и их компоненты

Необходимые умения	Выполнять поиск и пользоваться технической документацией на бумажных и электронных носителях организации-изготовителя автотранспортного средства и организации-изготовителя дополнительных механических и мехатронных систем, устанавливаемых на автотранспортные средства и их компоненты
	Выполнять демонтно-монтажные, разборочно-сборочные, слесарные и соединительные работы при установке и подключении дополнительных механических и мехатронных систем на автотранспортные средства и их компоненты
	Применять стандартное и специализированное программное обеспечение в ходе установки, наладки и программирования дополнительных механических и мехатронных систем на автотранспортные средства и их компоненты
	Производить контрольно-измерительные операции с применением измерительного, диагностического оборудования и специальной оснастки
	Пользоваться слесарным, измерительным и специализированным инструментом
	Осуществлять наладку дополнительно установленных механических и мехатронных систем
	Документировать технологический процесс установки и подключения дополнительных механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	Осуществлять контроль качества выполненных работ
	Консультировать работников организации по вопросам, связанным с особенностями работы и эксплуатации дополнительно установленных на автотранспортных средствах и их компонентах механических и мехатронных систем
	Необходимые знания
Правила работы с измерительным, слесарным и специализированным инструментом и оборудованием	
Правила работы с технической документацией на бумажных и электронных носителях организации-изготовителя автотранспортного средства и организации-изготовителя дополнительных механических и мехатронных систем, устанавливаемых на автотранспортные средства и их компоненты	
Методы соединения элементов электропроводки	
Принципы работы и регулировки датчиков и исполнительных механизмов мехатронных систем, дополнительно устанавливаемых на автотранспортные средства и их компоненты	
Технология проведения контрольно-измерительных операций с применением специального диагностического оборудования, программного обеспечения и специальных приспособлений	
Основы электротехники	
Взаимосвязь между материалом, сечением проводника и предельно допустимым током через него	
Электрическая совместимость проводников, выполненных из разных материалов	
Другие характеристики	-

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Диагностика и устранение неисправностей мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	С	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Слесарь по ремонту автомобилей Автомеханик по ремонту узлов и агрегатов автотранспортных средств Мастер по ремонту и обслуживанию автотранспортных средств
--	--

Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих и должностям служащих, программы переподготовки рабочих и служащих или Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих)
Требования к опыту практической работы	Не менее трех лет в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов для прошедших профессиональное обучение
Особые условия допуска к работе	Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда Прохождение обучения мерам пожарной безопасности
Другие характеристики	При наличии разряда присвоение разряда осуществляется с учетом уровня освоения работником навыков, приобретенного опыта и сложности выполняемой работы

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	7231	Механики и ремонтники автотранспортных
ЕТКС	§ 103	Слесарь по ремонту автомобилей 5-го разряда
	§ 104	Слесарь по ремонту автомобилей 6-го разряда
	§ 104а	Слесарь по ремонту автомобилей 7-го разряд
	§ 169	Слесарь-электрик по ремонту электрооборудования 6-го разряда
	§ 170	Слесарь-электрик по ремонту электрооборудования 7-го разряда
	§ 171	Слесарь-электрик по ремонту электрооборудования 8-го разряда
ОКПДТР	18511	Слесарь по ремонту автомобилей
	18552	Слесарь по топливной аппаратуре
	18590	Слесарь-электрик по ремонту электрооборудования
ОКСО ⁷	2.23.01.03	Автомеханик

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Диагностика мехатронных систем автотранспортных средств в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	C/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Подбор необходимого специального инструмента и диагностического оборудования в соответствии с рекомендациями организации-изготовителя автотранспортных средств и их компонентов
	Считывание и расшифровка ошибок и текущих параметров мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	Проведение диагностических процедур по определению технического состояния и выявлению неисправностей механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	Обработка результатов диагностики механических и мехатронных систем автотранспортных средств с указанием выявленных дефектов, поиск путей устранения неисправностей механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
Необходимые умения	Подключать к автотранспортному средству электронное диагностическое оборудование и выполнять его настройку в соответствии с моделью и комплектацией автотранспортного средства
	Выполнять общую и специализированную (по конкретной системе) диагностику мехатронных систем автотранспортного средства и его компонентов
	Считывать и анализировать показания датчиков диагностируемых мехатронных систем автотранспортного средства и его компонентов
	Осуществлять адресное управление исполнительными механизмами диагностируемых мехатронных систем автотранспортного средства и его компонентов
	Снимать, сохранять, расшифровывать осциллограммы сигналов датчиков диагностируемых мехатронных систем автотранспортного средства и его компонентов
	Пользоваться специализированным диагностическим оборудованием
	Систематизировать и формализовывать итоги диагностики мехатронных систем, формулировать рекомендации по технологическому процессу устранения неисправностей мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	Пользоваться руководствами по эксплуатации, диагностике, обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Разрабатывать технологический процесс устранения и предотвращения повторного возникновения аналогичных неисправностей мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	Проводить структурированный опрос потребителей автотранспортных средств для выявления и уточнения особенностей эксплуатации

	автотранспортных средств и их компонентов
	Анализировать результаты опроса потребителей автотранспортных средств и формулировать перечень возможных причин возникновения неисправности мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	Проверять работоспособность узлов, агрегатов и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	Определять возможность и необходимость ремонта или замены дефектного компонента мехатронной системы
	Выполнять дефектовку и составлять предварительный перечень заменяемых или ремонтируемых компонентов и перечень ремонтных работ для восстановления работоспособности мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	Оценивать сложность и определять продолжительность восстановления работоспособности мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
Необходимые знания	Устройство, особенности конструкции мехатронных системам, алгоритмы управления мехатронными системами автотранспортных средств и их компонентов
	Особенности конструкции и принципы действия датчиков и исполнительных механизмов мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	Базовые принципы компьютерного управления мехатронными системами автотранспортных средств и их компонентов
	Мультиплексирование – особенности формирования пакета данных разными видами мультиплексных шин передачи данных автотранспортных средств и их компонентов
	Принципы работы и настройки специализированного диагностического оборудования
	Особенности работы с разными видами руководств по эксплуатации и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Требования охраны труда в ходе проведения диагностических работ с мехатронными системами автотранспортных средств и их компонентов
	Основы электротехники
	Методика обновления программного обеспечения электронного оборудования, используемого в ходе проведения ремонта узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов
	Основы межличностной коммуникации
Другие характеристики	-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Ремонт и устранение неисправностей мехатронных систем автотранспортных средств в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	C/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Восстановление работоспособности или замена элементов мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	Наладка, калибровка и перепрограммирование программного обеспечения блоков управления электронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	Разработка и формализация комплекса рекомендаций по предотвращению возникновения повторных неисправностей мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
Необходимые умения	Пользоваться справочными материалами и технической документацией по эксплуатации, диагностике, обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Пользоваться персональным компьютером и специализированным программным обеспечением
	Подбирать и использовать необходимое оборудование, инструмент и специальные приспособления при выполнении ремонта и устранении неисправностей мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	Устанавливать и обновлять программное обеспечение электронного оборудования, применяемого при ремонте мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	Производить ремонт мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с предписанной организацией-изготовителем технологией
	Подбирать детали и сборочные единицы для замены неисправных компонентов мехатронных систем по итогам анализа их технического состояния
	Составлять технологический процесс восстановления и ремонта мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	Производить настройку и калибровку мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов по итогам проведенных ремонтных работ
Управлять автотранспортным средством соответствующей категории	
Необходимые знания	Особенности конструкции автотранспортных средств и их компонентов
	Методы соединения элементов электропроводки
	Взаимосвязь между материалом, сечением проводника и предельно допустимым током через него
	Электрическая совместимость проводников, выполненных из разных материалов
	Основы электротехники и электроники
	Основы гидравлики
	Основы пневматики
	Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов
Гарантийная политика организации-изготовителя автотранспортных средств и их компонентов	

	Нормативные правовые акты в области оказания услуг по проведению сервисного обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов
	Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения ремонтных работ
	Приемы проведения ремонтных работ в соответствии с технологией организации-изготовителя
	Правила использования оборудования, инструмента и специальных приспособлений при выполнении ремонта и устранении неисправностей мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
	Требования охраны труда при проведении работ по ремонту и устранению неисправностей мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов
Другие характеристики	-

3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Разработка технологического процесса установки дополнительного оборудования на автотранспортные средства в процессе их подготовки к продаже потребителям, а также выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	C/03.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Выполнение тестовых установок дополнительного оборудования на автотранспортные средства и их компоненты
	Разработка и формализация технологического процесса установки дополнительного оборудования на автотранспортные средства и их компоненты
	Консультирование работников организации по вопросам, связанным с техническими и потребительскими характеристиками, особенностями установки и эксплуатации дополнительного оборудования
Необходимые умения	Выполнять демонтажно-монтажные и разборочно-сборочные работы на автотранспортных средствах и их компонентах
	Устанавливать и подключать дополнительные механические и мехатронные системы на автотранспортные средства и их компоненты
	Производить наладку, программирование и перепрограммирование мехатронных систем, дополнительно установленных на автотранспортные средства и их компоненты
	Производить наладку механических систем, дополнительно установленных на автотранспортные средства и их компоненты
	Анализировать возможность подключения дополнительных механических и мехатронных систем с целью расширения технических возможностей автотранспортных средств и их компонентов

	<p>Пользоваться справочными материалами и технической документацией организации-изготовителя по установке и эксплуатации дополнительного оборудования на автотранспортные средства и их компоненты</p> <p>Систематизировать информацию о технических и потребительских особенностях дополнительного оборудования</p> <p>Инструктировать работников организации по вопросам, связанным с ключевыми особенностями установки и эксплуатации дополнительного оборудования на автотранспортных средствах</p> <p>Планировать, оптимизировать и документировать последовательность действий в ходе выполнения тестовых установок дополнительного оборудования на автотранспортные средства и их компоненты</p> <p>Определять и оптимизировать номенклатуру и количество инструмента, оборудования и материалов, необходимых для выполнения установок дополнительного оборудования на автотранспортные средства и их компоненты</p> <p>Производить оценку и оптимизацию временных затрат на выполнение работ по установке дополнительного оборудования на автотранспортные средства и их компоненты</p>
Необходимые знания	<p>Правила работы со справочными материалами и технической документацией организации-изготовителя дополнительного оборудования</p> <p>Технические и эксплуатационные характеристики дополнительного оборудования, устанавливаемого на автотранспортные средства и их компоненты</p> <p>Правила использования оборудования, инструмента и специальных приспособлений для выполнения установки дополнительного оборудования на автотранспортные средства и их компоненты</p> <p>Терминология и сокращения (аббревиатуры), используемые в технической документации организации-производителя автотранспортных средств и дополнительного оборудования</p> <p>Особенности установки и обновления программного обеспечения, применяемого для настройки дополнительного оборудования автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Основы нормирования труда</p> <p>Правила подготовки и проведения презентации</p>
Другие характеристики	-

3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Руководство выполнением работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	D	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей,	<p>Мастер сервисной зоны</p> <p>Мастер ремонтной зоны</p> <p>Мастер участка</p>
------------------------------------	---

профессий	Начальник участка Начальник производства Начальник отдела Начальник цеха
Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда Прохождение обучения мерам пожарной безопасности
Другие характеристики	Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации по профилю деятельности Рекомендуется опыт практической работы не менее трех лет в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3122	Мастера (бригадиры) в обрабатывающей промышленности
ЕКС ⁸	-	Мастер по ремонту транспорта
	-	Мастер участка
	-	Начальник цеха (участка)
ОКПДТР	23914	Мастер по ремонту
	23938	Мастер по ремонту транспорта
	23998	Мастер участка
	24680	Начальник отдела (в промышленности)
	24841	Начальник производства (в промышленности)
	25080	Начальник участка (в промышленности)
ОКСО	2.23.02.02	Автомобиле- и тракторостроение
	2.23.02.03	Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Материально-техническое обеспечение процесса технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов в процессе оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	D/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Займовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Контроль расхода и определение потребности в восполнении запаса материалов, оборудования и инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Заказ материалов, оборудования и инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Приемка и выдача материалов, оборудования и инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
Необходимые умения	Анализировать наличие материалов, оборудования и инструмента исходя из производственной программы организации
	Контролировать наличие, исправность и соблюдение сроков поверки инструментов, оснастки и оборудования, применяемых для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Оформлять заказы на материалы, оборудование и инструмент для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Пользоваться справочными материалами и технической документацией организаций-изготовителей автотранспортных средств, материалов, оборудования и инструмента
	Контролировать рациональное использование расходных материалов
	Пользоваться компьютером, базовым и специализированным программным обеспечением
Необходимые знания	Особенности конструкции автотранспортных средств и их компонентов
	Номенклатура оборудования и инструмента, используемого для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Номенклатура и нормы расхода материалов для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Химмотологическая карта автотранспортных средств и их компонентов
	Технология работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Основы управления складом
Другие характеристики	-
	-

3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Организация работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	D/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Прием автотранспортных средств для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Распределение работ и координация действий между работниками в соответствии с уровнем их профессиональной квалификации, типом и сложностью распределяемых работ
	Сбор и предоставление актуальной информации о резервах времени, свободных постах и специалистах в ремонтной зоне сервисного центра
	Контроль качества выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Сдача автотранспортных средств после проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Разработка мероприятий по улучшению и совершенствованию процесса выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
Необходимые умения	Контролировать соблюдение технологии выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя
	Анализировать причины некачественного или несвоевременного выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Планировать загрузку зоны технического обслуживания и текущего ремонта и рабочее время, необходимое для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Вести учет выполненных работ
	Обосновывать мероприятия по улучшению/совершенствованию процесса технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов
	Анализировать результаты внедрения/апробации новых технологий и способов технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов
	Выполнять контроль качества работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Проводить собрания с работниками
Необходимые знания	Аргументированно высказывать свое мнение по вопросам организации работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Нормативы времени организации-изготовителя на проведение работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов
	Методы анализа и решения проблем
	Стандарты оказания услуг, проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

	Правила эксплуатации грузоподъемных механизмов
	Правила эксплуатации газобаллонного оборудования
	Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации
	Основы законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Основы межличностной коммуникации
	Технология выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя
	Основы организации производства для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
Другие характеристики	-

3.5. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	Е	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Сервисный консультант Мастер-приемщик Специалист сервисного бюро
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов
Особые условия допуска к работе	Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда Прохождение обучения мерам пожарной безопасности
Другие характеристики	Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации по профилю деятельности

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3122	Мастера (бригадиры) в обрабатывающей промышленности

ЕКС	-	Специалист по автотехнической экспертизе (эксперт-автотехник)
	-	Мастер по ремонту транспорта
	-	Мастер по контролю технического состояния автомобилей, дорожно-строительных машин и механизмов
ОКПДТР	23914	Мастер по ремонту
	23938	Мастер по ремонту транспорта
ОКСО	2.23.02.02	Автомобиле- и тракторостроение
	2.23.02.03	Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

3.5.1. Трудовая функция

Наименование	Информационно-консультационное взаимодействие с потребителями по вопросам эксплуатации, технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и осуществление предварительной записи на сервисное обслуживание (ремонт) в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	Е/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов
	Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов
	Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями организации-изготовителя
	Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях
Необходимые умения	Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей
	Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой
	Вести и актуализировать базу данных потребителей – клиентов организации
	Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации
	Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации
	На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам

	<p>безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя</p> <p>Работать с возражениями потребителей</p> <p>Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации</p>
Необходимые знания	<p>Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных</p> <p>Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств</p> <p>Классификация потребностей человека</p> <p>Основы организации процесса обслуживания потребителей</p> <p>Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Каналы и источники поиска и привлечения потребителей</p> <p>Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов)</p> <p>Базовые принципы ведения клиентской базы</p> <p>Основы этикета и деловой коммуникации</p> <p>Базовое устройство автомобиля</p> <p>Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации</p> <p>Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, используемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Базовые принципы управления временем</p>
Другие характеристики	-

3.5.2. Трудовая функция

Наименование	Консультационно-информационное взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	E/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией
	Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

	Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Обеспечение выполнения договорных обязательств
	Итоговый контроль состояния автотранспортного средства после выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями организации-изготовителя
	Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги
	Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания
	Разработка предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей
Необходимые умения	Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями
	Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде, продуктах и услугах (создание репутации)
	Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «характеристика – польза – выгода» исходя из выявленных потребностей потребителей
	Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ
	Производить прием-выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных организацией-изготовителем
	Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств
	Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей
	Применять техники ведения деловых переговоров
	Разрешать конфликтные ситуации
	Применять техники закрытия сделки и расширения заказа-наряда
	Обеспечивать конфиденциальность полученной информации
	Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации
	Пользоваться технической документацией организации-изготовителя транспортных средств
	Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
Необходимые	Техника продаж товара (услуги)

знания	Основы сервисной деятельности
	Основы организации процесса обслуживания потребителей
	Основы межличностных отношений
	Этикет делового общения
	Правила и инструменты эффективной коммуникации
	Методика выявления потребностей человека (потребителя)
	Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов
	Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей
	Перечень сопутствующих товаров и услуг
	Методы планирования
	Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Основы делопроизводства
	Современные информационные технологии
Инструкция по охране труда	
Гарантийная политика организации-изготовителя	
Другие характеристики	-

3.5.3. Трудовая функция

Наименование	Взаимодействие со смежными структурными подразделениями организации и внешними организациями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	E/03.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Осуществление организационного и информационного взаимодействия с сотрудниками смежных структурных подразделений организации в процессе оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Осуществление организационного и информационного взаимодействия с сотрудниками внешних организаций, участвующих в процессе оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
Необходимые умения	Осуществлять организационное и информационное взаимодействие с сотрудниками смежных структурных подразделений организации, сотрудниками внешних организаций
	Использовать специализированные программные продукты

	Оформлять сопроводительную и бухгалтерскую документацию
Необходимые знания	Основы деловой коммуникации
	Основы межличностной коммуникации
	Номенклатура товаров и услуг, предоставляемых смежными структурными подразделениями организации и внешними организациями-партнерами
	Организационная структура организации
	Нормы времени на выполнение работ смежными структурными подразделениями, а также внешними организациями, участвующими в процессе оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
Другие характеристики	-

3.6. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Организация деятельности по работе с рекламациями потребителей и (или) выполнению гарантийных обязательств в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	F	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Специалист по работе с рекламациями Главный специалист Инженер по гарантии Инженер по работе с рекламациями
Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена или Высшее образование
Требования к опыту практической работы	Не менее трех лет в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов при наличии среднего профессионального образования
Особые условия допуска к работе	Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда Прохождение обучения мерам пожарной безопасности
Другие характеристики	Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации по профилю деятельности

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2141	Инженеры в промышленности и на производстве

ЕКС	-	Инженер по качеству
	-	Инженер
	-	Ведущий инженер
ОКПДТР	20889	Главный специалист
	22446	Инженер
	22509	Инженер-механик
	22583	Инженер по качеству
	22644	Инженер по организации эксплуатации и ремонту
	42589	Инженер по контрольным проверкам, рекламациям и переаттестации спецпродукции
ОКСО	2.23.02.02	Автомобиле- и тракторостроение
	2.23.02.03	Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта
	2.15.03.01	Машиностроение
	2.15.03.06	Мехатроника и робототехника
	2.23.03.01	Технология транспортных процессов
	2.23.03.02	Наземные транспортно-технологические комплексы
	2.23.03.03	Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
	2.23.04.01	Технология транспортных процессов
	2.23.04.02	Наземные транспортно-технологические комплексы
	2.23.04.03	Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
	2.23.05.01	Наземные транспортно-технологические средства

3.6.1. Трудовая функция

Наименование	Прием и обработка рекламаций от потребителей в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	F/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов
	Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы
	Осуществление контроля полноты и качества выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей
	Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций – изготовителей автотранспортных средств и их компонентов
Необходимые умения	Производить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов
	Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки

	<p>рекламаций</p> <p>Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов</p> <p>Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ</p> <p>Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства</p> <p>Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</p>
Необходимые знания	<p>Гарантийная политика организаций – изготовителей автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Законодательство Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Методы работы с возражениями</p> <p>Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации – изготовителя автотранспортного средства</p> <p>Требования охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов</p>
Другие характеристики	-

3.6.2. Трудовая функция

Наименование	Ведение документооборота по гарантийному ремонту автотранспортных средств и их компонентов в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	F/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Внесение и корректировка информации о гарантийных действиях с автотранспортными средствами и их компонентами в базу данных
	Выставление рекламационных актов представителям организаций – изготовителей автотранспортных средств и их компонентов
	Информирование специалистов сервисного центра и потребителей автотранспортных средств и их компонентов о необходимости проведения сервисных и отзывных кампаний
	Коммуникация с представителями организаций – изготовителей автотранспортных средств и их компонентов по вопросам, связанным с гарантийным обслуживанием и ремонтом
	Контроль сроков и полноты выполнения действий с автотранспортными средствами и их компонентами в ходе работы с рекламациями потребителей и проведения сервисных и отзывных кампаний
Необходимые умения	Работать со стандартным и специализированным программным обеспечением
	Осуществлять ввод данных в электронную базу о выполненных гарантийных работах на автотранспортных средствах и их компонентах
	Осуществлять грамотную деловую письменную и устную коммуникацию с потребителями, специалистами сервисного центра и представителями организаций – изготовителей автотранспортных средств и их компонентов
	Осуществлять планирование рабочего времени
	Ставить задачи специалистам сервисного центра и контролировать их выполнение в рамках зоны своей ответственности
Необходимые знания	Правила работы с базами данных для внесения информации о гарантийных действиях с автотранспортными средствами и их компонентами
	Правила оформления и подачи сопроводительной документации о выполненных гарантийных работах представителю организации – изготовителя автотранспортных средств и их компонентов
	Основы управления временем
	Основы деловой коммуникации
	Техника постановки задач и контроля их выполнения
Другие характеристики	-

3.6.3. Трудовая функция

Наименование	Учет движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте автотранспортных средств и их компонентов в процессе выполнения работ услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	F/03.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Ведение статистики и отчетности по движению запасных частей и материалов, использованных в ходе проведения гарантийных действий с автотранспортными средствами и их компонентами				
	Организация хранения, утилизации, направления представителям организаций – изготовителям автотранспортных средств и их компонентов запасных частей и материалов, использованных в ходе проведения гарантийных действий с автотранспортными средствами и их компонентами				
	Формирование и хранение архива документации по гарантийному ремонту автотранспортных средств и их компонентов				
Необходимые умения	Оформлять документацию по установленным формам (рекламационные акты)				
	Систематизировать архивные документы по гарантийному ремонту автотранспортных средств и их компонентов				
	Пользоваться слесарным инструментом				
	Организовывать систему хранения и безопасной утилизации запасных частей и материалов, использованных в ходе проведения гарантийных действий с автотранспортными средствами и их компонентами				
Необходимые знания	Правила оформления рекламационных актов				
	Правила организации хранения архивных документов				
	Номенклатура запасных частей и расходных материалов				
	Основы управления складом				
	Правила хранения опасных и взрывоопасных веществ				
	Требования охраны труда при выполнении слесарных работ				
Другие характеристики	Правила утилизации запасных частей и материалов, использованных в ходе проведения гарантийных действий с автотранспортными средствами и их компонентами				
	-				

3.7. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обеспечение бизнес-процесса выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	G	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей,	Руководитель отдела сервиса (послепродажного обслуживания) Заместитель руководителя отдела сервиса (послепродажного обслуживания)
------------------------------------	--

профессий	
Требования к образованию и обучению	Высшее образование
Требования к опыту практической работы	Не менее пяти лет в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов
Особые условия допуска к работе	Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда Прохождение обучения мерам пожарной безопасности
Другие характеристики	Рекомендуются дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации по профилю деятельности

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1321	Руководители подразделений (управляющие) в обрабатывающей промышленности
ЕКС	-	Начальник отдела (бюро, группы) (в промышленности)
ОКПДТР	24680	Начальник отдела в промышленности
	24691	Начальник отдела, на предприятиях осуществляющих коммерческую деятельность
ОКСО	2.15.03.01	Машиностроение
	2.15.03.06	Мехатроника и робототехника
	2.23.03.01	Технология транспортных процессов
	2.23.03.02	Наземные транспортно-технологические комплексы
	2.23.03.03	Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
	2.23.04.01	Технология транспортных процессов
	2.23.04.02	Наземные транспортно-технологические комплексы
	2.23.04.03	Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
	2.23.05.01	Наземные транспортно-технологические средства

3.7.1. Трудовая функция

Наименование	Организация работы структурного подразделения в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	G/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Разработка плановых показателей деятельности структурного подразделения
-------------------	---

	по оказанию потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Обеспечение выполнения плановых показателей деятельности структурного подразделения по оказанию потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Разработка программ стимулирования продаж и программ лояльности потребителей в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Организация процессов обслуживания потребителей в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Управление персоналом структурного подразделения и организация развития сотрудников
	Определение рисков внешней и внутренней среды с целью их минимизации
Необходимые умения	Анализировать тенденции развития рынка оказания услуг по техническому обслуживанию автотранспортных средств и их компонентов
	Разрабатывать предложения для формирования плана продаж услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Собирать, анализировать и систематизировать данные об объемах продаж услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Распределять ресурсы для выполнения плана продаж услуг и сопутствующих товаров
	Планировать деятельность персонала для выполнения плана продаж услуг и сопутствующих товаров
	Обеспечивать наличие установленных объемов товарного запаса запасных частей и расходных материалов, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Ставить четкие, измеримые, достижимые, однозначно трактуемые цели для выполнения плана продаж услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Анализировать оборачиваемость склада запасных частей, комплектующих и расходных материалов
	Планировать использование временных ресурсов и производственных мощностей в нестандартных ситуациях
	Оценивать работу структурного подразделения по выполнению плановых показателей продаж услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Анализировать и систематизировать динамику финансовых показателей
	Анализировать прямые и косвенные показатели для оценки эффективности работы персонала
	Составлять отчеты по установленным количественным и качественным показателям работы структурного подразделения
	Проводить совещания по решению оперативных вопросов структурного подразделения и деятельности организации
	Выявлять и анализировать причины появления нештатных ситуаций в процессе обслуживания потребителей, устанавливать причины их возникновения и принимать меры по их предотвращению
Применять современные программные продукты	

	Проектировать процессы оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Контролировать качество и управлять качеством обслуживания клиентов
	Разрешать конфликтные ситуации
	Оценивать конкурентоспособность оказываемых услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации в области охраны труда
	Основы законодательства Российской Федерации в области торговой и сервисной деятельности
	Основные положения по допуску автотранспортных средств к эксплуатации и обязанности должностных лиц по обеспечению безопасности
	Нормативные правовые акты, нормативно-техническая документация, локальные нормативные акты в области обслуживания и ремонта автотранспортных средств
	Организационная структура организации
	Основы логистики
	Основы маркетинга
	Основы бухгалтерского учета
	Основы менеджмента
	Основы организации процесса обслуживания клиентов
	Формы и методы организации процесса обслуживания клиентов
	Основы технологических процессов в клиентском сервисе
	Методы управления сервисной деятельностью организации
	Основы математической статистики
	Основы микроэкономики
	Операционный менеджмент
	Техника продаж товаров и услуг в послепродажном обслуживании
	Методы управления временем
	Специализированные программные продукты
	Политика производителя (поставщика) в области продаж и предоставления услуг в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
Методы оценки конкурентоспособности услуг	
Основы управления складом	
Основы управления персоналом организации	
Риск-менеджмент	
Подходы к формулированию профилей должностей, требований к компетентности персонала и организации обучения	
Другие характеристики	-

3.7.2. Трудовая функция

Наименование	Организационное взаимодействие со смежными структурными подразделениями предприятия и внешними организациями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	G/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Займовано из оригинала		
----------	---	------------------------	--	--

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Формирование заказа на товары и услуги смежных структурных подразделений организации и внешних компаний-поставщиков
	Координация взаимодействия в процессе работы
	Контроль качества выполненных работ, предоставленных услуг
	Осуществление организационного взаимодействия со страховыми компаниями по вопросам согласования и оплаты работ по ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Взаимодействие с органами государственной власти, контролирующими и общественными организациями
	Осуществление организационного взаимодействия с организацией – изготовителем автотранспортных средств и их компонентов по вопросам оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, а также развитию фирменной сервисной сети
Необходимые умения	Организовывать взаимодействие подразделения со смежными структурными подразделениями организации и внешними организациями, участвующими в процессе оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Разрабатывать для работников структурного подразделения регламенты работы со смежными подразделениями организации и внешними организациями, участвующими в процессе оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий
	Согласовывать и утверждать плановые показатели деятельности совместно со смежными структурными подразделениями организации и внешними организациями, участвующими в процессе оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Разрабатывать и согласовывать графики выполнения работ, поставки запасных частей и комплектующих, необходимых для оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Выстраивать взаимодействие со страховыми компаниями, органами государственной власти, контролирующими и общественными организациями
	Планировать и проводить совещания
	Проводить аудиты процессов и материально-технической базы структурного подразделения организации в соответствии с требованиями организации – изготовителя автотранспортных средств и их компонентов
	Использовать современные программные продукты и решения
	Осуществлять взаимодействие с внешними организациями в соответствии со стандартами деловой коммуникации
Необходимые знания	Процессный подход
	Принципы взаимодействия субъектов сервисной сети в рамках дилерских (дистрибьюторских) договоров

	Особенности ведения договоров с потребителями автотранспортных средств и договоров на обслуживание автотранспортных средств в сервисном центре
	Основы бухгалтерского учета
	Основы таможенного права
	Специальные программные продукты
	Основы логистики
Другие характеристики	-

3.8. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Стратегическое управление деятельностью организации, выполняющей работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	Н	Уровень квалификации	7
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Заместитель директора по сервису Директор по сервису Директор департамента послепродажного обслуживания Директор торгово-технического центра Директор по сервису компании – производителя автотранспортных средств
--	--

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – магистратура или специалитет
Требования к опыту практической работы	Не менее пяти лет в сфере технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов
Особые условия допуска к работе	Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда Прохождение обучения мерам пожарной безопасности
Другие характеристики	Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации в области управления послепродажным обслуживанием автотранспортных средств

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1120	Руководители учреждений, организаций и предприятий
ЕКС	-	Директор (генеральный директор)
	-	Директор (генеральный директор, управляющий) предприятия
ОКПДТР	20539	Генеральный директор акционерного общества
	21495	Директор (начальник, управляющий) предприятия

ОКСО	2.23.04.01	Технология транспортных процессов
	2.23.04.02	Наземные транспортно-технологические комплексы
	2.23.04.03	Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
	2.23.05.01	Наземные транспортно-технологические средства

3.8.1. Трудовая функция

Наименование	Управление формированием и реализацией стратегии взаимодействия с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	Н/01.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Управление стратегией развития организации в области оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Управление процессами взаимодействия с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Инициализация и осуществление контроля над созданием и внедрением информационных программных продуктов с целью информирования и технической поддержки сервисной сети
Необходимые умения	Разрабатывать предложения по формированию миссии, целей и определению ценностей организации в области оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
	Учитывать и прогнозировать влияние рыночных факторов на стратегический план развития бизнеса в области оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Формировать план мероприятий и распределять ресурсы для реализации стратегического плана в области оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Применять методы стратегического планирования
	Определять кадровую политику организации в области оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Разрабатывать альтернативный план действий на основе различных сценариев развития событий
	Содействовать формированию благоприятного инвестиционного климата
	Организовывать и проводить переговоры с инвесторами
	Обеспечивать поддержание имиджа организации
	Содействовать формированию и поддержанию корпоративной культуры
	Изучать и применять передовой опыт в сфере оказываемых

	профессиональных услуг Анализировать состояние рынка услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов Оценивать конкурентоспособность оказываемых организацией услуг в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов Анализировать лучшие практики организации сервисной сети Планировать мероприятия по развитию сервисных услуг с учетом маркетинговых исследований рынка Проводить аудиты процессов и материально-технической базы субъектов сервисной сети
Необходимые знания	Основы Гражданского кодекса Российской Федерации
	Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией
	Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей
	Политика организации в области качества
	Организационная структура организации
	Основы управления рисками
	Финансово-экономический анализ
	Методы стратегического анализа
	Управление проектами
	Инвестиционный менеджмент
	Методы управления временем
	Передовой российский и зарубежный опыт в области автомобилестроения и автотранспорта
	Основы экономики, микроэкономики
	Методы маркетинговых исследований
	Сервисная деятельность
	Методы анализа внутренней и внешней среды
	Стратегический менеджмент
Политика производителя (поставщика) в области предоставления услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (послепродажного обслуживания)	
Принципы построения корпоративной культуры	
Другие характеристики	-

3.8.2. Трудовая функция

Наименование	Управление формированием и достижением плановых показателей деятельности организации в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	Н/02.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Управление разработкой и контроль реализации стратегии организации в области предоставления услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Управление планированием ключевых показателей деятельности организации в области предоставления потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Контроль реализации стратегии в области развития и управления персоналом организации
Необходимые умения	Планировать мероприятия по обеспечению контроля выполнения плана продажи потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Осуществлять декомпозицию целей для подразделений
	Организовывать контроль выполнения плановых показателей организации в области оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Корректировать выполнение плановых показателей в области оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Контролировать выполнение программ стимулирования продажи потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Выявлять и анализировать причины появления нештатных ситуаций, устанавливать причины их возникновения и принимать меры по их предотвращению
	Разрешать конфликтные ситуации
	Организовывать разработку бизнес-процессов оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и формирования фирменной сервисной сети
	Организовывать внедрение лучших практик оказания технической и консультационной поддержки субъектов сервисной сети
	Организовывать разработку требований к техническому оснащению сервисного центра для оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Контролировать выполнение принципов взаимодействия субъектов сервисной сети в рамках дилерских (дистрибьюторских) договоров
	Организовывать и контролировать реализацию технической поддержки сервисной сети по вопросам технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов
	Осуществлять контроль проведения аудитов материально-технической базы и бизнес-процессов субъектов сервисной сети в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов
	Контролировать разработку и соблюдение требований к сервисной сети в области подготовки персонала
	Контролировать создание информационных программных продуктов и их внедрение с целью информирования и технической поддержки сервисной сети
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей
	Процессы формирования деятельности и методы управления сервисной деятельностью организаций по оказанию потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

	Методология организации и проектирования процессов оказания услуг
	Передовой российский и зарубежный опыт в области организации результативных клиентоориентированных сервисных организаций
	Специализированные программные продукты
	Организационная структура организации
	Основы гарантийной политики организации – изготовителя автотранспортных средств и их компонентов
	Основы логистики
	Основы маркетинга
	Основы таможенного права
	Основы микроэкономики
Техника проведения деловых переговоров	
Другие характеристики	-

3.8.3. Трудовая функция

Наименование	Управление взаимодействием с внешними организациями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	Код	Н/03.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Управление взаимодействием с профильными ассоциациями и объединениями
	Управление взаимодействием с изготовителями автотранспортных средств и их компонентов, поставщиками сопутствующих товаров и услуг
	Управление взаимодействием с органами государственной власти
Необходимые умения	Определять политику организации в сфере взаимодействия с профильными ассоциациями и объединениями, изготовителем автотранспортных средств и их компонентов и поставщиками товаров (услуг)
	Определять политику организации в сфере взаимодействия организации с органами государственной власти
	Определять политику организации в сфере взаимодействия с корпоративными клиентами
	Осуществлять стратегическое планирование
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей
	Основы Гражданского кодекса Российской Федерации
	Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией
	Основы налогового законодательства Российской Федерации
	Основы законодательства Российской Федерации в области охраны труда
	Стандарты организаций – производителей автотранспортных средств в сфере оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту

	автотранспортных средств и их компонентов
	Политика оценки организации – производителя товаропроводящей сети в области оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
	Стратегическое управление сервисной деятельностью организации
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Ассоциация «ОАР», город Москва	
Исполнительный директор	Коровкин Игорь Алексеевич

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России, город Москва
2	Ассоциация «Российские автомобильные дилеры», город Москва
3	Ассоциация «Региональная ассоциация станций технического обслуживания», город Одинцово, рабочий поселок Большие Вязёмы, Московская область
4	ООО «Автокомплекс «Евроавто», город Санкт-Петербург
5	ООО «СП БИЗНЕС КАР»», город Москва
6	ПАО «КАМАЗ», город Набережные Челны, Республика Татарстан
7	ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина)», город Санкт-Петербург

¹ Общероссийский классификатор занятий.

² Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

³ Постановление Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. № 2464 «О порядке обучения по охране труда и проверки знания требований охраны труда», действует до 1 сентября 2026 г.

⁴ Постановление Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2020 г. № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации», действует до 31 декабря 2026 г. включительно.

⁵ Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих, выпуск 2, раздел «Слесарные и слесарно-сборочные работы».

⁶ Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

⁷ Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

⁸ Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.