

1. Наименование квалификации:

Мастер по приемке автотранспортных средств на техническое обслуживание, ремонт и сдача автотранспортных средств потребителю (5-й уровень квалификации)

2. Номер квалификации:

31.00400.11

3. Уровень (подуровень квалификации):

5

4. Область профессиональной деятельности:

31. Автомобилестроение

5. Вид профессиональной деятельности:

Ремонт и обслуживание мехатронных систем автотранспортных средств в автомобилестроении

6. Реквизиты протокола Совета об одобрении квалификации:

67 20.05.2024

7. Реквизиты приказа Национального агентства об утверждении квалификации:

11/25-ПР 29.01.2025

8. Основание разработки квалификации:

Вид документа	Полное наименование и реквизиты документа
Профессиональный стандарт	Специалист по техническому обслуживанию и ремонту мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении Приказ Минтруда России от 02.04.2024 № 170н
Квалификационное требование, установленное федеральным законом и иным нормативным правовым актом Российской Федерации	
Квалификационная характеристика, связанная с видом профессиональной деятельности	

9. Трудовые функции (профессиональные задачи, обязанности) и их характеристики:

Код	Наименование трудовой функции профессиональной	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания	Дополнительные сведения
Е/01.5	Информационно-консультационное взаимодействие с потребителями по вопросам эксплуатации, технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и осуществление	Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов Осуществление предварительной	Использовать специальное программное обеспечение и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их	Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и правила оказания	-

<p>предварительной записи на сервисное обслуживание (ремонт) в процессе выполнения работ по т</p>	<p>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</p>	<p>компонентов Обработать 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 Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и представлять оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя Использовать специальное программное обеспечение и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов Обработать 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</p>	<p>услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств Классификация потребностей человека Основы организации процесса обслуживания потребителей Специальное программное обеспечение, применяемое для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов Каналы и источники поиска и привлечения потребителей Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов) Базовые принципы ведения клиентской базы Базовое устройство автомобиля Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, используемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов Базовые принципы управления временем Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств Классификация потребностей человека Основы организации</p>
---	---	--	---

<p>соответствии со стандартами деловой коммуникации Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и представлять оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя Работать с возражениями потребителей Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации</p> <p>Использовать специальное программное обеспечение и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов Обработать 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 Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и представлять оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя Работать с</p>	<p>процесса обслуживания потребителей Специальное программное обеспечение, применяемое для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов Каналы и источники поиска и привлечения потребителей Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов) Базовые принципы ведения клиентской базы Основы этикета и деловой коммуникации Базовое устройство автомобиля Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, используемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов Базовые принципы управления временем Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств Классификация потребностей человека Основы организации процесса обслуживания потребителей Специальное программное обеспечение, применяемое для работы с базой</p>
--	---

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

				<p>ремонт автотранспортных средств и их компонентов Каналы и источники поиска и привлечения потребителей Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов) Базовые принципы ведения клиентской базы Основы этикета и деловой коммуникации Базовое устройство автомобиля Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, используемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов Базовые принципы управления временем</p>	
E/02.5	<p>Консультационно-информационное взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении</p>	<p>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</p>	<p>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 Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние</p>	<p>Техника продаж товара (услуги) 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</p>	-

<p>Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями организации-изготовителя</p> <p>Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги</p> <p>Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания</p> <p>Разработка предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей</p>	<p>автотранспортных средств</p> <p>Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей</p> <p>Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями</p> <p>Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде, продуктах и услугах (создание репутации)</p> <p>Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «характеристика – польза – выгода» исходя из выявленных потребностей потребителей</p> <p>Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости присутствия потребителей в зоне проведения работ</p> <p>Производить прием у потребителей автотранспортных средств и их выдачу согласно стандартам оказания услуги, определенным организацией-изготовителем</p> <p>Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных</p>	<p>сопутствующих товаров и услуг</p> <p>Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Современные информационные технологии</p> <p>Инструкция по охране труда</p> <p>Гарантийная политика организации-изготовителя</p> <p>Техника продаж товара (услуги)</p> <p>Основы сервисной деятельности</p> <p>Основы организации процесса обслуживания потребителей</p> <p>Основы межличностных отношений</p> <p>Этикет делового общения</p> <p>Правила и инструменты эффективной коммуникации</p> <p>Методика выявления потребностей человека (потребителя)</p> <p>Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей</p> <p>Перечень сопутствующих товаров и услуг</p> <p>Методы планирования</p> <p>Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Современные информационные технологии</p> <p>Инструкция по охране труда</p> <p>Гарантийная политика</p>
---	---	--

<p>средств Применять техники ведения деловых переговоров</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации</p> <p>Обеспечивать конфиденциальность полученной информации</p> <p>Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации</p> <p>Пользоваться технической документацией организации – изготовителя транспортных средств</p> <p>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</p> <p>Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде, продуктах и услугах (создание репутации)</p> <p>Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости присутствия потребителей в зоне проведения работ</p> <p>Применять техники ведения деловых переговоров</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации</p> <p>Применять техники закрытия</p>	<p>организации-изготовителя</p> <p>Техника продаж товара (услуги)</p> <p>Основы сервисной деятельности</p> <p>Основы организации процесса обслуживания потребителей</p> <p>Основы межличностных отношений</p> <p>Этикет делового общения</p> <p>Правила и инструменты эффективной коммуникации</p> <p>Методика выявления потребностей человека (потребителя)</p> <p>Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей</p> <p>Перечень сопутствующих товаров и услуг</p> <p>Методы планирования</p> <p>Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Современные информационные технологии</p> <p>Инструкция по охране труда</p> <p>Гарантийная политика организации-изготовителя</p> <p>Техника продаж товара (услуги)</p> <p>Основы сервисной деятельности</p> <p>Основы организации процесса обслуживания потребителей</p> <p>Основы межличностных отношений</p> <p>Этикет делового общения</p> <p>Правила и инструменты эффективной коммуникации</p>
---	--

сделки и расширения заказа-наряда Обеспечивать конфиденциальность полученной информации Пользоваться технической документацией организации – изготовителя транспортных средств Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде, продуктах и услугах (создание репутации) Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости присутствия потребителей в зоне проведения работ Производить прием у потребителей автотранспортных средств и их выдачу согласно стандартам оказания услуги, определенным организацией-изготовителем Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств Применять техники ведения деловых переговоров Разрешать конфликтные ситуации Применять техники закрытия сделки и расширения заказа-наряда Обеспечивать конфиденциальность полученной информации Организовывать взаимодействие потребителя со

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 Техника продаж товара (услуги) 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

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 Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде, продуктах и услугах (создание репутации) Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости присутствия потребителей в зоне проведения работ Производить прием у потребителей автотранспортных средств и их выдачу согласно стандартам оказания услуги, определенным организацией-изготовителем Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств Применять техники ведения деловых переговоров

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 Техника продаж товара (услуги) 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

<p>Разрешать конфликтные ситуации</p> <p>Обеспечивать конфиденциальность полученной информации</p> <p>Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации</p> <p>Пользоваться технической документацией организации – изготовителя транспортных средств</p> <p>Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями</p> <p>Производить прием у потребителей автотранспортных средств и их выдачу согласно стандартам оказания услуги, определенным организацией-изготовителем</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации</p> <p>Применять техники закрытия сделки и расширения заказа-наряда</p> <p>Обеспечивать конфиденциальность полученной информации</p> <p>Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации</p> <p>Пользоваться технической документацией организации – изготовителя транспортных средств</p> <p>Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому</p>	<p>техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Современные информационные технологии</p> <p>Инструкция по охране труда</p> <p>Гарантийная политика организации-изготовителя</p> <p>Основы сервисной деятельности</p> <p>Основы организации процесса обслуживания потребителей</p> <p>Основы межличностных отношений</p> <p>Правила и инструменты эффективной коммуникации</p> <p>Методика выявления потребностей человека (потребителя)</p> <p>Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей</p> <p>Перечень сопутствующих товаров и услуг</p> <p>Методы планирования</p> <p>Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Современные информационные технологии</p> <p>Инструкция по охране труда</p> <p>Гарантийная политика организации-изготовителя</p> <p>Техника продаж товара (услуги)</p> <p>Основы сервисной деятельности</p> <p>Основы организации процесса</p>
--	--

обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде, продуктах и услугах (создание репутации)
Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости присутствия потребителей в зоне проведения работ
Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств
Применять техники ведения деловых переговоров
Разрешать конфликтные ситуации
Применять техники закрытия сделки и расширения заказа-наряда
Обеспечивать конфиденциальность полученной информации
Пользоваться технической документацией организации – изготовителя транспортных средств
Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей
Планировать процесс взаимодействия с потребителями

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
Техника продаж товара (услуги)
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

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
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,

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

			а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов		
E/03.5	Организационное взаимодействие	<p>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</p> <p>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</p>	<p>Осуществлять организационное и информационное взаимодействие с сотрудниками смежных структурных подразделений организации, сотрудниками внешних организаций</p> <p>Использовать специализированное программное обеспечение Оформлять сопроводительную и бухгалтерскую документацию</p> <p>Осуществлять организационное и информационное взаимодействие с сотрудниками смежных структурных подразделений организации, сотрудниками внешних организаций</p> <p>Использовать специализированное программное обеспечение Оформлять сопроводительную и бухгалтерскую документацию</p>	<p>Основы деловой коммуникации</p> <p>Основы межличностной коммуникации Номенклатура товаров и услуг, предоставляемых смежными структурными подразделениями организации и внешними организациями-партнерами</p> <p>Организационная структура организации</p> <p>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</p> <p>Основы деловой коммуникации</p> <p>Основы межличностной коммуникации Номенклатура товаров и услуг, предоставляемых смежными структурными подразделениями организации и внешними организациями-партнерами</p> <p>Организационная структура организации</p> <p>Нормы времени на выполнение работ смежными структурными подразделениями, а также внешними организациями, участвующими в процессе оказания услуг (выполнения работ) по техническому</p>	

обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств и их
компонентов

10. Возможные наименования должностей, профессий и иные дополнительные характеристики:

Связанные с квалификацией наименования должностей, профессий, специальностей, групп, видов деятельности, компетенций и т. п.	Документ, цифровой ресурс	Код по документу (ресурсу)	Полное наименование и реквизиты документа (адрес ресурса)
Сервисный консультант Мастер-приемщик Специалист сервисного бюро	ОКЗ	3122	Мастера (бригадиры) в обрабатывающей промышленности
	ОКВЭД	29.10.1	Производство двигателей внутреннего сгорания автотранспортных средств
	ОКВЭД	29.10.2	Производство легковых автомобилей
	ОКВЭД	29.10.3	Производство автобусов и троллейбусов
	ОКВЭД	29.10.4	Производство грузовых автомобилей
	ОКВЭД	29.10.5	Производство автомобилей специального назначения
	ОКВЭД	29.20	Производство кузовов для автотранспортных средств; производство прицепов и полуприцепов
	ОКВЭД	29.31	Производство электрического и электронного оборудования для автотранспортных средств
	ОКВЭД	29.32	Производство прочих комплектующих и принадлежностей для автотранспортных средств
	ОКВЭД	45.20	Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
	ОКПДТР	23914	Мастер по ремонту
	ОКПДТР	23938	Мастер по ремонту транспорта
	ЕТКС, ЕКС	-	Специалист по автотехнической экспертизе (эксперт-автотехник)
	ЕТКС, ЕКС	-	Мастер по ремонту транспорта
	ЕТКС, ЕКС	-	Мастер по контролю технического состояния автомобилей, дорожно-строительных машин и механизмов
	ОКСО, ОКСВНК	2.23.02.02	Автомобиле- и тракторостроение
	ОКСО, ОКСВНК	2.23.02.03	Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

11. Основные пути получения квалификации:

Формальное образование и обучение (тип образовательной программы, при необходимости - направление подготовки / специальность / профессия, срок обучения и особые	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
--	---

требования, возможные варианты):	
Опыт практической работы (стаж работы и особые требования (при необходимости), возможные варианты):	Не менее одного года в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов
Неформальное образование и самообразование (возможные варианты):	-

12. Особые условия допуска к работе:

Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда.
Прохождение обучения мерам пожарной безопасности

13. Наличие специального права в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, необходимого для выполнения работы:

-

14. Перечень документов, необходимых для прохождения профессионального экзамена по квалификации:

Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена по специальностям: 2.23.02.02 Автомобиле- и тракторостроение, 2.23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта
Документ, подтверждающий опыт работы в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов не менее одного года