

АННОТАЦИЯ

К ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «ОРГАНИЗАЦИЯ ЭФФЕКТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА»

Дополнительная образовательная программа повышения квалификации (ДОП ПК) «Организация эффективного менеджмента на предприятиях сервиса», реализуемая Техникумом «Автосервис» (Многофункциональный Центр прикладных квалификаций), разработана на основе профессионального стандарта «Специалист по мехатронным системам автомобиля» и приказа Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам", а также с учетом требований рынка труда. ДОП ПК включает в себя общую характеристику основной профессиональной образовательной программы, учебный план, календарный учебный график, рабочие программы учебных дисциплин, программы практик, оценочные средства, методические материалы и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся.

Цель ДОП ПК

Целью данной ДОП ПК является развитие у обучающихся личностных качеств, способствующих добросовестному исполнению своих профессиональных обязанностей, а также формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями профессионального стандарта по данному направлению подготовки в частности способности к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию, способности понимать социальную значимость своей будущей профессии, высокой мотивации к профессиональной деятельности, обеспечивающей рациональное освоение сервисной деятельности, производство и социальное развитие предприятий всех организационно-правовых форм.

Также ДОП ПК направлена на формирование эффективной, качественной, современной образовательной системы в области сервиса, призвана обеспечить конкурентоспособность выпускников по данной профессиональной подготовке на рынке услуг в образовательной, научной и инновационной деятельности.

Нормативно-правовую базу разработки ДОП ПК оставляют:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Профессиональный стандарт «Специалист по мехатронным системам автомобиля» (Регистрационный номер 204, Утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13 марта 2017 г. № 275н. Зарегистрирован в Минюсте РФ 4 апреля 2017 г. Регистрационный № 46238)
3. Приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам"

К освоению ДОП ПК «Организация эффективного менеджмента на предприятиях сервиса» допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Область профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу, включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу, являются:

потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
запросы потребителей (потребности клиентов - потребителей услуг);
процессы сервиса;
методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

средства труда, правовые, нормативные и учетные документы; информационные системы и технологии; первичные трудовые коллективы.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разработана в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по мехатронным системам автомобиля» (Регистрационный номер 204, Утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13 марта 2017 г. № 275н. Зарегистрирован в Минюсте РФ 4 апреля 2017 г. Регистрационный № 46238) и нацелена на совершенствование следующих обобщенной трудовой функции и трудовых функций:

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
С	Организация эффективного менеджмента на предприятиях сервиса	5	Консультирование потребителей по вопросам сервиса АТС и оформления документов, связанных с сервисным обслуживанием АТС	С/01.5	5
			Приемка АТС на техническое обслуживание (ТО), ремонт и сдача АТС потребителю	С/02.5	5
			Контроль сроков и объемов ремонтных работ	С/03.5	5

Выпускник, освоивший программу «Организация эффективного менеджмента на предприятиях сервиса» должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с **сервисным видом деятельности**:

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;
- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Результаты освоения ДОП ПК определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

В результате освоения данной ДОП ПК выпускник должен обладать следующими компетенциями:

Освоенная трудовая функция	Консультирование потребителей по вопросам сервиса АТС и оформления документов, связанных с сервисным обслуживанием АТС
----------------------------	--

Компетенции	1. Информирование и консультирование потребителя АТС о сервисном обслуживании АТС
	2. Ведение базы потребителей АТС
	3. Консультирование потребителя АТС об эксплуатации АТС в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС
	4. Получение обратной связи от потребителей АТС о проведенном сервисе
	5. Оформление и согласование стандартных договоров на сервисное обслуживание АТС
	6. Формирование предложений по оптимизации процесса сервисного обслуживания АТС
Необходимые умения	Проводить мониторинг рынка сервиса
	Выбирать оптимальные способы построения взаимоотношений и коммуникаций с потребителем
	Вести телефонные переговоры
	Применять стандартное программное обеспечение компьютера
Необходимые знания	Технология ведения переговоров
	Перечень регламентных работ и сервисных услуг, прейскурант
	Порядок составления и оформления документации по оказанию сервисного обслуживания
	Особенности конструкции АТС
Приобретаются в рамках дисциплин	Менеджмент, Сервисология, Механика, Технологии самоорганизации и самообразования, Теория принятия решений, Практика эффективной коммуникации.

Освоенная Трудовая функция	Приемка АТС на техническое обслуживание (ТО), ремонт и сдача АТС потребителю
Компетенции	7. Уточнение причины обращения потребителя для получения услуг по ТО и ремонту АТС и их компонентов
	8. Оформление АТС и их компонентов на ТО и ремонт по перечню регламентных работ
	9. Тестовая поездка на АТС с потребителем
	10. Первичная диагностика АТС
	11. Оформление заказа-наряда на ТО и ремонт АТС и их компонентов
	12. Запрос у потребителя необходимых документов на АТС для оформления заказа-наряда
	13. Запись потребителя АТС на сервисное обслуживание в сервисный центр
	14. Презентация потребителю результатов устранения неисправностей
	15. Выдача рекомендаций потребителю АТС по недопущению появления неисправностей и предложение ремонтно-профилактических услуг
	16. Оформление документов по результатам ТО и ремонта АТС
	17. Информирование потребителя АТС о дополнительных услугах сервиса
Необходимые умения	Выявлять потребности потребителя по ТО и ремонту АТС
	Проводить структурированный опрос потребителя АТС с целью выявления и уточнения условий эксплуатации АТС
	Проверять работоспособность узлов, агрегатов и систем АТС

	Определять уровень сложности и продолжительности ТО и ремонта АТС и их компонентов
	Определять необходимость ремонта или замены дефектной детали, узла, агрегата или системы
	Составить предварительный перечень ремонтных работ и калькуляцию оказываемых услуг
	Диагностировать неисправность АТС и их компонентов
	Пользоваться справочными материалами и технической документацией по ТО и ремонту АТС и их компонентов
	Формировать заказ-наряд на ТО и ремонт АТС и их компонентов
	Применять стандартное программное обеспечение
	Разрабатывать мероприятия по улучшению процесса обслуживания потребителей
	Управлять АТС соответствующей категории
	Вести переговоры
Необходимые знания	Особенности конструкции АТС
	Технические и эксплуатационные характеристики АТС
	Номенклатура запасных частей АТС и расходных материалов
	Перечень регламентных работ и сервисных услуг, прейскурант
	Правила приема и рассмотрения претензий потребителей АТС
	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов
	Правила оформления документов по результатам ТО и ремонта
	Гарантийная политика организации-изготовителя АТС
	Правила оформления документов по результатам ТО и ремонта АТС и их компонентов
	Технология продаж
	Технология ведения переговоров
	Правила дорожного движения и безопасной эксплуатации АТС

Освоенная Трудовая функция	Контроль сроков и объемов ремонтных работ
----------------------------	---

Компетенции	18. Передача АТС и заказа-наряда на АТС в ремонтную зону
	19. Периодический контроль хода выполнения работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов
	20. Промежуточная тестовая поездка на АТС с целью контроля качества выполненных работ по ТО и ремонту
	21. Приемка АТС из ремонтной зоны после проведения ТО и ремонта
Необходимые умения	Проверять работоспособность узлов, агрегатов и мехатронных систем АТС
	Проверять соответствие фактически выполненных работ заказу-наряду
	Вести переговоры с потребителем АТС
	Управлять АТС соответствующей категории
Необходимые знания	Нормативы времени на ТО и ремонт организации-изготовителя АТС
	Перечень работ и операций, проводимых при ТО и ремонте АТС и их компонентов
	Перечень регламентных работ и сервисных услуг, прейскурант

	Особенности конструкции АТС
	Технические и эксплуатационные характеристики АТС
	Правила дорожного движения и безопасной эксплуатации АТС

В соответствии с Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по ДОП ПК « Организация эффективного менеджмента на предприятиях сервиса» содержание и организация образовательного процесса при реализации данной ДОП ПК регламентируется учебным планом, календарным учебным графиком, рабочими программами учебных дисциплин, оценочными средствами, методическими и другими материалами, обеспечивающими качество подготовки и воспитания обучающихся, а также локальными нормативными актами.

В календарном учебном графике указываются периоды осуществления видов учебной деятельности и периоды каникул.

В учебном плане отображается логическая последовательность освоения блоков ДОП ПК(дисциплин, практик), обеспечивающих формирование компетенций. Указывается общая трудоемкость дисциплин, практик в зачетных единицах, а также их общая и аудиторная трудоемкость в часах.

Для каждой дисциплины, указываются виды учебной работы и формы аттестации.

При составлении учебного плана руководствовались общими требованиями к условиям реализации ДОП ПК

В состав ДОП ПК входят рабочие программы всех учебных дисциплин.

Рабочие программы дисциплин содержат следующие разделы:

1. Наименование дисциплины.
2. Цели и задачи дисциплины.
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине.
4. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
5. Объем дисциплины указывается количеством академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся.
6. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов занятий
 - 6.1. Учебно-тематическое планирование дисциплины по формам обучения
 - 6.2. Содержание по темам (разделам) дисциплины
7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
8. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и количества часов для проведения занятий семинарского типа по темам (разделам)
 - 8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования знаний, умений, навыков и опыта деятельности
 - 8.4. Методические материалы и методика, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины
11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
12. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

и информационных справочных систем.

13. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Аттестация по программе дополнительного профессионального образования повышения квалификации является заключительным этапом оценки качества освоения обучающимся ДОП ПК и должна дать объективную оценку наличию у выпускника подготовленности к самостоятельной профессиональной деятельности.

К Аттестация по программе дополнительного профессионального образования повышения квалификации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план.