

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«СМАРТ КОНСАЛТИНГ»**

ПРИКАЗ

от «10» октября 2022 г.

№ 5

Об утверждении

Дополнительной общеразвивающей программы

С целью оказания дополнительных общеразвивающих образовательных услуг учащимся ООО «Смарт Консалтинг», в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом ООО «Смарт Консалтинг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить дополнительную общеразвивающую программу социально-педагогической направленности для образования взрослых «Динамическая приемка для мастеров-приемщиков» в ООО «Смарт Консалтинг», нормативный срок обучения – 12 ч.
2. Педагогическим работникам ООО «Смарт Консалтинг» осуществлять образовательный процесс в соответствии с содержанием программы, утверждённой настоящим приказом.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



М.П.

Матвеева И.В.

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«СМАРТ КОНСАЛТИНГ»**



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Смарт Консалтинг»
Матвеева И.В.
«10» октября 2022 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ
ПРОГРАММА СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ
ДЛЯ ОБРАЗОВАНИЯ ВЗРОСЛЫХ**

«Динамическая приемка для мастеров-приемщиков»
нормативный срок обучения – 12ч.

г. Москва 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Наименование разделов программы	Страница
Пояснительная записка	3
Календарный учебный график	5
Учебный план	6
Содержание рабочей программы	7
Условия реализации программы	12
Формы аттестации	15
Методические рекомендации	16
Информационно-методическое обеспечение программы	17

1. Пояснительная записка

По данным исследований, мощность нормально работающей станции используется в среднем на 40—60%, нередко этот показатель снижается до 11%. Одна из причин такого положения — нерациональная организация приемки автомобилей с точки зрения определения объемов и перечня работ по их обслуживанию и ремонту. Мировая практика выработала различные подходы к определению перечня и объемов работ по ремонту автомобиля при приемке. В автосервисных предприятиях в других странах организуется либо прямая приемка, либо приемка без участия владельца автомобиля. Во втором случае владелец не участвует в определении того, что нужно делать с автомобилем, как мы не участвуем в определении перечня работ при ремонте утюга.

Европейский автосервис, сталкиваясь с другой ментальностью клиентов, выработал подходы, в основе которых лежит уважение к собственности и личности. Исходя из этого европейцы считают прямую (диалоговую) приемку важным элементом, обеспечивающим повышение эффективности инвестиций в автосервис. Прямая приемка, или, другими словами, приемка посредством диалога, означает, что договор между СТО и клиентом заключается в присутствии последнего. Смысл этой процедуры в том, чтобы с самого начала, еще при приемке автомобиля, в общих чертах дать клиенту представление об операциях, которые необходимо проводить над его автомобилем. По данным концерна «ДЕКРА», если приемка происходит в присутствии клиента с осмотром автомобиля на подъемнике, клиент заказывает 90% основных и дополнительных работ. Если клиент отказывается от предварительной проверки автомобиля, то удается выявить только 24% неисправностей. При прямой приемке клиент в 83% случаев сразу же заказывает все работы. В связи с этим почти исключается необходимость в дополнительных звонках и согласовании с клиентом дополнительных работ. Если пост прямой приемки оборудован диагностической линией, которая используется при прохождении технического контроля, то клиент обретает уверенность в том, что автомобиль готов к техосмотру, и спокоен при проверке на дороге. Прямая приемка может быть создана при строительстве, реконструкции или расширении СТО. Инвестиции в прямую приемку составляют от \$20 тыс. до \$60 тыс. Выгода — увеличение объемов обслуживания, увеличение продажи запасных частей, количества постоянных клиентов и уровня их удовлетворенности. Благодаря прямой приемке трудоемкость одного заказа увеличивается на 30% — с 2,0 до 2,2-2,5 нормо-часов. Немецкие эксперты оценивают увеличение прибыли от

прямой приемки в 100 тыс. евро и выше в год. На средней СТО прямая приемка увеличивает доход на 20—30% и ее строительство окупается за один год.

Логика и структура курса построена таким образом, что позволяет обучающимся самостоятельно и последовательно пройти через основные этапы динамической приемки.

1.1. Дополнительная общеразвивающая программа социально-педагогической направленности «Динамическая приемка для мастеров-приемщиков» по виду образования – дополнительное образование, подвид – дополнительное образование детей и взрослых, направленность программы-социально-педагогическая.

Дополнительная общеразвивающая программа разработана на основе следующих нормативных правовых документов:

- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказа Министерства Просвещения РФ от 09.11.2018 № 196 Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по ДОП;

- Приказа Минпросвещения России от 30.09.2020 № 533 О внесении изменений в Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по ДОО;

- Приказа Минтруда России 2018 №298н Стандарт педагога дополнительного образования детей и взрослых;

- Примерных требований к дополнительным образовательным программам 06-1844 от 11.12.2006.

Актуальность программы состоит в том, что она расширяет знания обучающихся, способствует повышению мотивации в трудовой деятельности.

Новизна программы заключается в том, что это обучение позволит мастеру-приемщику лучше разбираться в технической части вопроса, вести диалог с клиентами на языке выгоды и рекомендовать больше для большей загрузки сервиса.

1.2. Цели программы

Настоящая программа представляет собой образовательную программу дополнительного образования, предназначенную для обучения мастеров-приемщиков без возрастных ограничений.

Дополнительная общеразвивающая программа направлена на удовлетворение познавательных потребностей, обучающихся в сфере сервиса.

Цели освоения программы

Научиться предлагать и грамотно презентовать динамическую приемку.
Реализовать имеющиеся коммуникативные навыки в диалоге с клиентом сервиса.

Определить какие преимущества даёт динамическая приемка.

Отработать навыки проведения динамической приемки каждым участником.

Общий объем программы - составляет 12 академических часов.

Форма обучения: очная.

Рекомендуемый возрастной и образовательный уровень - курс предназначен для обучения взрослых, без ограничений в возрасте. Предварительная подготовка не требуется.

Структура и содержание программы представлены учебным планом, блоками и темами в рамках каждого блока.

В блоках и темах раскрывается рекомендуемая последовательность обучения, указывается распределение академических часов по темам.

Программа предполагает чтение лекций, проведение практических занятий, тренингов, деловых игр.

Освоение настоящей образовательной программы дополнительного образования сопровождается промежуточной аттестацией, итоговая аттестация не предусмотрена, по окончании обучения выдается итоговый документ - **сертификат об обучении**.

1.3. Календарный учебный график дополнительной общеразвивающей программы «Динамическая приемка для мастеров-приемщиков»

№	Наименование блока обучения	Количество часов	Период обучения
1.	Преимущества динамической приемки	1,5	1 день обучения
2.	Процесс динамической приемки 6 шагов динамической приемки	1,5	1 день обучения
3.	Презентация и предложение динамической приемки	1,5	1 день обучения
4.	Типы личности DISC (выстраивание эффективной коммуникации с клиентами)	1,5	1 день обучения
5.	Эффективная презентация услуг и товаров сервиса в процессе	1,5	2 день обучения

	проведения динамической приемки		
6.	Техника работы с возражениями. Практика. Участники отрабатывают навык приёма а/м на динамической приёмке	1,5	2 день обучения
7.	Подготовка к выдаче автомобиля. Выдача а/м	1,5	2 день обучения
8.	Работа с претензиями при выдаче автомобиля. Завершение обучения	1,5	2 день обучения

2. Учебный план дополнительной общеразвивающей программы «Динамическая приемка для мастеров-приемщиков»

№	Наименование блока обучения	Количество часов	Теория	Практика	Форма контроля
1.	Преимущества динамической приемки	1,5	0,5	1	Выполнение практических заданий
2.	Процесс динамической приемки 6 шагов динамической приемки	1,5	0,5	1	Выполнение практических заданий
3.	Презентация и предложение динамической приемки	1,5	0,5	1	Выполнение практических заданий
4.	Типы личности DISC (выстраивание эффективной коммуникации с клиентами)	1,5	0,5	1	Выполнение практических заданий
5.	Эффективная презентация услуг и товаров сервиса в процессе проведения динамической приемки	1,5	0,5	1	Выполнение практических заданий
6.	Техника работы с возражениями. Практика. Участники отрабатывают навык приёма а/м на динамической приёмке	1,5	0,5	1	Выполнение практических заданий
7.	Подготовка к выдаче автомобиля. Выдача а/м	1,5	0,5	1	Выполнение практических заданий
8.	Работа с претензиями при	1,5	0,5	1	Выполнение

	выдаче автомобиля. Завершение обучения				практических заданий
--	--	--	--	--	----------------------

3. Содержание рабочей программы

Блок 1. Преимущества динамической приемки

Цель блока: определить необходимость проведения динамической приемки

Проблематизация: в большинстве случаев автовладельцы приезжают в сервис чисто на ТО и то ради гарантии. Это проблема.

Наверняка вы разными способами решаете её и привлекаете клиентов.

Какие способы наиболее эффективные на ваш взгляд? Как вы думаете, что влияет на то, приедут клиенты к вам или нет?

Выходим на то, что с клиентами важно сформировать доверие. Что не так уж и много инструментов для привлечения клиентов, которые помогут сформировать доверие и показать качественный сервис.

ДП – наиболее эффективный инструмент, показывающий ценность для клиента и помогающий сформировать доверие.

Теория: эволюция и история возникновения Динамической приемки, различие в процессе приёма клиентов (традиционный подход и с Динамической приемкой).

Зачем нужна Динамическая приемка.

Практика: участники делятся на 2 группы

Задача для группы №1. Сформировать преимущества Динамической приёмки для сервисного центра.

Задача для группы №2. Сформировать преимущества Динамической приёмки в отношениях с клиентом.

Вывод: Динамическая приемка – это один из самых мощных инструментов для того, чтобы клиент ощутил преимущества безупречного обслуживания.

Блок 2. Процесс динамической приемки 6 шагов динамической приемки

Цель блока: изучить этапы динамической приемки

Проблематизация: преподаватель приводит пример стоматологического кабинета: куда вы пойдете?

Красивая стоматол. клиника с великолепным обслуживанием, немецкими пломбами, но иногда могут удалить не тот зуб

Клиника тоже хорошая, но попроще с венгерскими пломбами, зато всегда делают то, что заказали и необходимо.

ЛИБО Ресторан для важного события (свадьба):

Красивый роскошный ресторан с вкусной едой, великолепным обслуживанием, но иногда могут обсчитать или изредка нахамить.

Тоже достойный ресторан, но с гарантированным и предсказуемым результатом.

Выходим на то, что для клиента важен гарантированный стабильный результат.

За счет чего его можно достичь? Только за счет организации стандартных процессов.

Что получают клиенты от наличия стандартов и предсказуемых процессов в компании?

Что получают сотрудники?

Теория:

Динамическая приёмка в ключевых процессах сервиса.

Принцип при проведении Динамической приёмки.

Запись на сервис (кому предлагать ДП? Кому не предлагать?)

Планирование, подготовка к визиту, прием автомобиля.

6 шагов Динамической приемки.

Визуальная диагностическая проверка (диагностическая карта).

Практика: участники делятся на три группы.

Каждая группа получает по 2 шага проведения Динамической приемки.

Задача: сформировать список вопросов и определить на что надо обратить внимание на каждом шаге.

Пример:

Какие вопросы можно задать клиенту после запуска двигателя?

Какие вопросы можно задать клиенту при осмотре салона автомобиля?

Какие вопросы можно задать клиенту при осмотре а/м на подъемнике?

Участники представляют результат.

Вывод: наличие стандартов и процессов помогают превосходить ожидания клиентов.

Блок 3. Презентация и предложение динамической приемки

Цель блока: научиться грамотно предлагать/представлять диалоговую приемку.

Проблематизация: преподаватель рассказывает про свой опыт покупки тостера

Продавец не рассказывал про то, что у тостера есть такая умная микросхема, которая обеспечивает поджаристую корочку при любых условиях.

Он по-доброму и воодушевленно рассказывал о том, как замечательно будет съесть завтрак с чашечкой кофе и золотистым тостом с джемом.

Или опыт покупки страхового полиса. Агент не объяснял какие премии и выплаты полагаются по условиям страхового полиса.

Он рассказывал об уверенности в завтрашнем дне, которую я почувствую, и о том, как благодарна будет семья, узнав, что мной заложен базовый принцип финансового благополучия.

Выходим на то, что клиенту надо объяснять выгоды, а не характеристики услуги или товара

Теория: навык представления Динамической приемки.

Метод ХПВ (характеристика-преимущество-выгода).

Как при записи на сервис представить ДП и согласовать её проведение с клиентом?

Что получит клиент, если а/м будет принят на Динамической приемке?

Практика: работа в двух группах.

Задача для каждой группы:

1. Составить скрипт записи по телефону и предложения Динамической приемки с отработкой возражений.
2. Представить ДП по методу ХПВ и отработать каждому участнику по несколько раз, чтобы все понимали и выучили наизусть преимущества ДП.

Вывод: Необходимо уметь правильно позиционировать услугу ДП.

Блок 4. Типы личности DISC (выстраивание эффективной коммуникации с клиентами)

Цель блока: изучить типы личностей для выстраивания эффективной коммуникации с клиентами.

Проблематизация: Работая в сервисе вы наверняка замечали, что одному МП удастся наладить контакт с клиентом, а другому нет.

Либо одному и тому же МП удастся быть эффективным с одними клиентами, но не получается наладить контакт с другими.

Как вы думаете, почему так бывает?

Посыл: все люди разные. С каждым человеком можно выстроить эффективную коммуникацию, зная его тип личности.

Теория: как формируется поведение (модель луковица).

Восприятие и реакция на ситуации у всех разное.

Модель DISC, особенности каждого типа личности.

Вербальные и невербальные проявления, характерные для каждого типа.

Просмотр видео для определения типа личности.

Практика:

Определить преимущества и недостатки каждого типа личности.

Составить рекомендации по общению с каждым из типов личности на Динамической приемке.

Вывод:

Поведение человека — это неотъемлемая часть его сущности.

Человек не «хороший» или «плохой», он - «другой».

Каждая личность - это уникальное сочетание четырех различных стилей поведения (D, I, S, C).

Применяя это знание на Динамической приемке, вы повышаете шансы на формирование доверия у клиентов к вам и как следствие увеличение продаж.

Блок 5. Эффективная презентация услуг и товаров сервиса в процессе проведения динамической приемки

Цель блока: тренировка навыка применения метода ХПВ мастерами-приемщиками в целях осуществления дополнительных продаж.

Проблематизация: Навыки приобретаются путем тренировки. Когда-то никто из нас не умел ездить на велосипеде, плавать, помнить таблицу умножения. Но однажды научившись, мы уже не задумываемся и применяем эти навыки «на автомате».

Посыл: навык презентации услуг и товаров необходимо постоянно тренировать

Теория: что можно предлагать клиентам по ходу проведения ДП?

Продвижение аксессуаров и запчастей в процессе Динамической приемки.

Связь с потребностями клиента.

Практика: Участники делятся на пары.

На выбор каждой паре предлагается оригинальная запчасть или аксессуар.

Задача - составить преимущества для оригинальных запчастей FCA.

Пример запчастей:

- АКБ
- Брызговики
- Колесные диски/колпаки
- Лампы
- Лобовое стекло
- Стеклоочистители

Участники в процессе подготовки (5 минут) записывают на стикеры фразы, которые будут применять в своей презентации. Преподаватель по ходу презентации выписывает фразы на флипчарт, сортируя по типу товара/услуги.

Вывод: Нарботанные заранее типовые фразы и приёмы упрощают презентацию выгоды клиента. Их просто надо выучить и применять.

Блок 6. Техника работы с возражениями. Практика. Участники отрабатывают навык приёма а/м на динамической приёмке.

Цель блока: сформировать у мастеров-приемщиков уверенность в себе при предложении и проведении Динамической приемки, научиться отрабатывать возражения.

Проблематизация: Каждый из нас когда-либо терпел фиаско в продажах. Особенно обидно бывает, когда, казалось бы, сделка уже «в кармане», да? Но всегда-ли обстоятельства виноваты в этом? Может быть мы сами что-то не так делаем, не так реагируем на клиента?

Теория:

Причины и типы возражений при предложении ДП или в процессе проведения ДП.

Пошаговый алгоритм снятия возражения. Практические методы и приёмы отработки возражений.

Практика:

Участники делятся на тройки.

Задача: воспроизвести 6 шагов динамической приемки.

Тройка: клиент, мастер-приемщик, наблюдатель.

Наблюдатель оценивает работу сотрудника по чек-листу.

Съемка видео участников при отработке приема автомобиля на ДП, разбор потенциалов.

Вывод: возражение надо воспринимать и использовать как шанс положительно повлиять на решение клиента о согласии на представление ему ДП.

Блок 7. Подготовка к выдаче автомобиля. Выдача а/м

Цель блока: Изучить этап подготовки к выдаче автомобиля.

Проблематизация:

Клиент приходит за автомобилем зимой после снегопада. Что вам делать?

Преподаватель подводит к тому, что выдача автомобиля должна быть согласована с клиентом и отмечена в записи.

Теория:

Что необходимо проверять МК при выдаче и когда?

Подготовка документов к выдаче.

Когда звонить клиенту о готовности автомобиля?

Порядок действий при выдаче автомобиля.

Представление клиенту счета.

Представление клиенту работ, выполненных бесплатно.

Представление запчастей, замененных при выполнении работ.

Где и как должен стоять автомобиль при выдаче клиенту? Требования к месту выдачи автомобиля.

Практика: Групповая работа.

Задача для всех групп: создайте чек-лист документов для выдачи автомобиля.

Группа 1: Выдайте автомобиль после ТО.

Группа 2: Выдайте автомобиль после небольшого ремонта.

Группа 3: Выдайте автомобиль после устранения плавающей неисправности.

Вывод: Выдача автомобиля, проведенная по стандартам, позволяет повысить лояльность клиента вне зависимости от затраченной суммы. Клиент должен понимать, что затраченные на сервис деньги привели к удовлетворению его потребностей.

Блок 8. Работа с претензиями при выдаче автомобиля. Завершение обучения

Цель блока: Изучить работу с претензиями клиентов. Рассмотреть этапы эффективной работы с претензией.

Проблематизация:

Через два дня после получения автомобиля из сервиса клиент заявил, что ему отдали автомобиль с глубокими царапинами на задней левой двери и крыле. Что делать?

Преподаватель подводит к тому, что претензии бывают объективные и не объективные, поэтому на них необходимо по-разному реагировать.

Теория:

Последствия претензий для клиента.

Последствия претензий для дилера.

Значение эффективной работы.

Этапы работы с претензией.

Практика: Работа в тройках.

Разыграйте ситуации:

Несвоевременное окончание работ.

Устранены не все неисправности, заявленные клиентом.

Выбросили запчасти, хотя клиент настаивал, чтобы их передали ему.

Вывод: На претензию нужно реагировать быстро. Претензию нужно стараться решать в пользу клиента с минимальными затратами для ДЦ. Необходимо сохранить или восстановить лояльность клиента.

4. Планируемые результаты

В результате освоения программы обучающийся должен:

Знать: приемы грамотной презентации динамической приемки.

Уметь: реализовывать имеющиеся коммуникативные навыки в диалоге с клиентом сервиса, определять преимущества динамической приемки.

Владеть: навыками проведения динамической приемки.

5. Условия реализации программы

5.1. Организационно-педагогические условия реализации программы

Организационно-педагогические условия реализации образовательной программы обеспечивают ее реализацию в полном объеме, качество подготовки обучающихся, соответствие применяемых форм, средств, методов обучения и воспитания возрастным, психофизическим особенностям, склонностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

В данном разделе образовательной программы представлены сведения о:

-форма обучения – очная. Допускается сочетание различных форм получения образования и форм обучения;

-форма организации образовательной деятельности обучающихся – групповая, индивидуальная;

-форма организации аудиторных занятий – учебное занятие, практическая работа. Чаще всего используется фронтальная работа. Она предполагает одновременное выполнение общих заданий всеми обучающимися для достижения ими общей познавательной задачи;

-форма практических занятий – практические задания.

Наполняемость учебной группы – до 6 человек.

Продолжительности одного теоретического занятия – не более 45 минут.

5.2. Материально-технические условия реализации программы:

Реализация дополнительной общеразвивающей программы предполагает наличие учебного кабинета.

Практическое обучение проводится в учебном кабинете.

-учебный кабинет (учебная мебель: столы письменные, стулья, флипчарт, маркеры, шкаф, ноутбук):

- стол письменный – 4 шт.

- стул – 7 шт.

- флипчарт – 1 шт.

- ноутбук – 1 шт.

- маркеры – 3 шт.

- методические, раздаточные материалы.

- тумба для канцелярских принадлежностей с ящиками (1 шт.),

- принтер (1 шт.)

- шкаф для методической литературы (1 шт.),

- кулер для воды (1 шт.),

- наглядные пособия, плакаты, демонстрационные материалы.

5.3. Кадровые условия реализации программы

Реализация дополнительной общеразвивающей программы обеспечивается педагогическими работниками организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора.

Квалификация педагогических работников организации должна соответствовать Приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 мая 2018 г. № 298н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых».

Требования к образованию и обучению: высшее образование или среднее профессиональное образование в рамках укрупненных групп направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования «Образование и педагогические науки» или высшее образование либо среднее профессиональное образование в рамках иного направления подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования при условии его соответствия дополнительным общеразвивающим программам, дополнительным предпрофессиональным программам, реализуемым организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования по направлению подготовки «Образование и педагогические науки».

Особые условия допуска к работе - отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации.

Организации, осуществляющие образовательную деятельность, вправе в соответствии с Федеральным законом об образовании привлекать к занятию педагогической деятельностью по дополнительным общеобразовательным программам лиц, обучающихся по образовательным программам высшего образования по специальностям и направлениям подготовки, соответствующим направленности дополнительных общеобразовательных программ, и успешно прошедших промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения. Соответствие образовательной программы высшего образования направленности дополнительной общеобразовательной программы определяется указанными организациями.

5.4. Методы, формы, средства организации деятельности обучающихся.

Методы организаций и осуществления учебно-познавательной деятельности

а) по источнику материала: словесные, наглядные, практические.

б) по характеру обучения: поисковые, исследовательские, эвристические, проблемные, репродуктивные, объяснительно-иллюстративные.

в) по логике изложения и восприятия нового знания: индуктивные и дедуктивные.

г) по степени взаимодействия обучающегося и преподавателя: пассивные, активные и интерактивные.

Методы стимулирования и мотивации учебно-познавательной деятельности

а) методы стимулирования интереса к учению (учебные дискуссии, создание эмоционально-нравственных ситуаций);

б) методы стимулирования долга и ответственности (убеждения, предъявление требований, «упражнения» в выполнении требований, поощрения, порицания).

Методы контроля и самоконтроля за эффективностью учебно-познавательной деятельности

а) методы устного контроля и самоконтроля;

б) методы письменного контроля и самоконтроля;

в) методы практического контроля и самоконтроля.

Словесные методы: объяснение, рассказ, работа с печатным словом (с книгой), описание, рассуждение, беседа.

К наглядным методам относятся: демонстрация, показ образца, иллюстрация.

К практическим методам относятся: наблюдение, практические методы учения, упражнения, объяснительно-иллюстративные методы, репродуктивные методы.

Методы проблемного обучения: проблемное изложение, частично-поисковые, или эвристические методы, исследовательские методы. Эти методы наиболее полно решают задачи развития обучающихся при обучении.

Методы обучения применяются в единстве с определенными средствами обучения (учебно-наглядные пособия, демонстрационные устройства, технические средства и др.).

Под специальными средствами обучения понимаются технологии обучения. Наиболее эффективными являются технологии, которые направлены на познавательное, коммуникативное, социальное и личностное развитие обучающихся.

Продуктивно используются различные педагогические технологии: технология критического мышления, технология развивающего обучения, групповая технология, здоровье сберегающая технология, технологии дифференцированного обучения, информационно – коммуникационные технологии.

6. Формы аттестации

С целью контроля и оценки результатов подготовки и учета индивидуальных образовательных достижений, обучающихся применяются:

- текущий контроль;
- промежуточная аттестация.

6.1. Текущий контроль

Текущий контроль успеваемости обучающихся представляет систематическую проверку учебных достижений обучающихся, проводимую преподавателем в ходе осуществления образовательной деятельности в соответствии с образовательной программой.

Проведение текущего контроля успеваемости направлено на обеспечение выстраивания образовательного процесса максимально эффективным образом для достижения результатов освоения дополнительной программы.

Текущий контроль результатов подготовки осуществляется преподавателем учебной группы в ходе изучения каждой темы на каждом занятии, в целях получения информации:

- о выполнении требуемых действий в процессе учебной деятельности;
- о правильности выполнения требуемых действий;
- о соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала;
- о формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (автоматизированности, быстроты выполнения и др.) и т.д.

6.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация – это установление уровня достижения результатов освоения учебных тем предусмотренных образовательной программой.

Целями проведения промежуточной аттестации являются:

- объективное установление фактического уровня освоения образовательной программы и достижения результатов освоения образовательной программы;

- комплексная оценка уровня компетенций обучающихся с учетом целей обучения, требований к усвоению содержания программы, рассмотрение вопросов о предоставлении обучающимся по результатам обучения выдачи соответствующих документов.

Основная форма промежуточной аттестации: проверка знаний, обучающихся осуществляется путем выполнения практических заданий по вопросам в конце каждой темы, решения ситуационных задач.

Итоговая аттестация не предусмотрена.

Формы отслеживания и фиксации образовательных результатов:
журнал теоретических занятий по посещаемости.

Формы предъявления и демонстрации образовательных результатов:
протокол промежуточной аттестации.

7. Методические материалы

Методические рекомендации преподавателю

Процесс изучения дополнительной общеразвивающей программы включает в себя проведение лекционных занятий в соответствии с тематическим планом. При изложении лекционного материала преподавателю рекомендуется использовать презентации в программе PowerPoint, фрагменты видеоматериалов по теме лекции.

Основной формой проведения практических занятий по дополнительной общеразвивающей программе являются практические задания, ситуационные задачи. Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дополнительным программам осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния их здоровья. Занятия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами организуются совместно с другими обучающимися.

8. Информационно-методическое обеспечение программы

Основная литература:

1. <https://ecouniver.com/3677-priemka-avtomobilej-i-klientov-mojka-avtomobilya.html>
2. Приемщик автосервиса: Практическое пособие, 2011 г. - 480 стр. – изд. «Дашков и К».
3. Владислав Волгин. Склад. Стандарты управления: Практическое пособие. 2013 г. - 430 стр. – изд. Москва;
4. Введение в должность мастера-приемщика. FitService. Практическое пособие. – 5 стр.
5. В.В. Волгин. Склад: логистика, управление, анализ. 2012 г. - 880 стр. – изд. Москва;
6. И.В. Мельников. Склад, транспорт и логистика. 2011 г. – 35 стр. – изд. Москва.
7. В.В. Волгин. Логистика приемки и отгрузки товаров: Практическое пособие. 2011 г. – 530 стр. – изд. Москва.
8. Руководства и регламенты (ТО Honda)
9. Владислав Волгин. Приемщик автосервиса: Практическое пособие. 2011 г. – 378 стр. – изд. Москва.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Наименование разделов программы	Страница
Пояснительная записка	3
Календарный учебный график	5
Учебный план	6
Содержание рабочей программы	7
Условия реализации программы	12
Формы аттестации	15
Методические рекомендации	16
Информационно-методическое обеспечение программы	17

1. Пояснительная записка

По данным исследований, мощность нормально работающей станции используется в среднем на 40—60%, нередко этот показатель снижается до 11%. Одна из причин такого положения — нерациональная организация приемки автомобилей с точки зрения определения объемов и перечня работ по их обслуживанию и ремонту. Мировая практика выработала различные подходы к определению перечня и объемов работ по ремонту автомобиля при приемке. В автосервисных предприятиях в других странах организуется либо прямая приемка, либо приемка без участия владельца автомобиля. Во втором случае владелец не участвует в определении того, что нужно делать с автомобилем, как мы не участвуем в определении перечня работ при ремонте утюга.

Европейский автосервис, сталкиваясь с другой ментальностью клиентов, выработал подходы, в основе которых лежит уважение к собственности и личности. Исходя из этого европейцы считают прямую (диалоговую) приемку важным элементом, обеспечивающим повышение эффективности инвестиций в автосервис. Прямая приемка, или, другими словами, приемка посредством диалога, означает, что договор между СТО и клиентом заключается в присутствии последнего. Смысл этой процедуры в том, чтобы с самого начала, еще при приемке автомобиля, в общих чертах дать клиенту представление об операциях, которые необходимо проводить над его автомобилем. По данным концерна «ДЕКРА», если приемка происходит в присутствии клиента с осмотром автомобиля на подъемнике, клиент заказывает 90% основных и дополнительных работ. Если клиент отказывается от предварительной проверки автомобиля, то удастся выявить только 24% неисправностей. При прямой приемке клиент в 83% случаев сразу же заказывает все работы. В связи с этим почти исключается необходимость в дополнительных звонках и согласовании с клиентом дополнительных работ. Если пост прямой приемки оборудован диагностической линией, которая используется при прохождении технического контроля, то клиент обретает уверенность в том, что автомобиль готов к техосмотру, и спокоен при проверке на дороге. Прямая приемка может быть создана при строительстве, реконструкции или расширении СТО. Инвестиции в прямую приемку составляют от \$20 тыс. до \$60 тыс. Выгода — увеличение объемов обслуживания, увеличение продажи запасных частей, количества постоянных клиентов и уровня их удовлетворенности. Благодаря прямой приемке трудоемкость одного заказа увеличивается на 30% — с 2,0 до 2,2-2,5 нормо-часов. Немецкие эксперты оценивают увеличение прибыли от

прямой приемки в 100 тыс. евро и выше в год. На средней СТО прямая приемка увеличивает доход на 20—30% и ее строительство окупается за один год.

Логика и структура курса построена таким образом, что позволяет обучающимся самостоятельно и последовательно пройти через основные этапы динамической приемки.

1.1. Дополнительная общеразвивающая программа социально-педагогической направленности «Динамическая приемка для мастеров-приемщиков» по виду образования – дополнительное образование, подвид – дополнительное образование детей и взрослых, направленность программы-социально-педагогическая.

Дополнительная общеразвивающая программа разработана на основе следующих нормативных правовых документов:

- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказа Министерства Просвещения РФ от 09.11.2018 № 196 Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по ДОП;

- Приказа Минпросвещения России от 30.09.2020 № 533 О внесении изменений в Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по ДОО;

- Приказа Минтруда России 2018 №298н Стандарт педагога дополнительного образования детей и взрослых;

- Примерных требований к дополнительным образовательным программам 06-1844 от 11.12.2006.

Актуальность программы состоит в том, что она расширяет знания обучающихся, способствует повышению мотивации в трудовой деятельности.

Новизна программы заключается в том, что это обучение позволит мастеру-приемщику лучше разбираться в технической части вопроса, вести диалог с клиентами на языке выгоды и рекомендовать больше для большей загрузки сервиса.

1.2. Цели программы

Настоящая программа представляет собой образовательную программу дополнительного образования, предназначенную для обучения мастеров-приемщиков без возрастных ограничений.

Дополнительная общеразвивающая программа направлена на удовлетворение познавательных потребностей, обучающихся в сфере сервиса.

Цели освоения программы

Научиться предлагать и грамотно презентовать динамическую приемку.

Реализовать имеющиеся коммуникативные навыки в диалоге с клиентом сервиса.

Определить какие преимущества даёт динамическая приемка.

Отработать навыки проведения динамической приемки каждым участником.

Общий объем программы - составляет 12 академических часов.

Форма обучения: очная.

Рекомендуемый возрастной и образовательный уровень - курс предназначен для обучения взрослых, без ограничений в возрасте. Предварительная подготовка не требуется.

Структура и содержание программы представлены учебным планом, блоками и темами в рамках каждого блока.

В блоках и темах раскрывается рекомендуемая последовательность обучения, указывается распределение академических часов по темам.

Программа предполагает чтение лекций, проведение практических занятий, тренингов, деловых игр.

Освоение настоящей образовательной программы дополнительного образования сопровождается промежуточной аттестацией, итоговая аттестация не предусмотрена, по окончании обучения выдается итоговый документ - **сертификат об обучении**.

1.3. Календарный учебный график дополнительной общеразвивающей программы «Динамическая приемка для мастеров-приемщиков»

№	Наименование блока обучения	Количество часов	Период обучения
1.	Преимущества динамической приемки	1,5	1 день обучения
2.	Процесс динамической приемки 6 шагов динамической приемки	1,5	1 день обучения
3.	Презентация и предложение динамической приемки	1,5	1 день обучения
4.	Типы личности DISC (выстраивание эффективной коммуникации с клиентами)	1,5	1 день обучения
5.	Эффективная презентация услуг и товаров сервиса в процессе	1,5	2 день обучения

	проведения динамической приемки		
6.	Техника работы с возражениями. Практика. Участники отрабатывают навык приёма а/м на динамической приёмке	1,5	2 день обучения
7.	Подготовка к выдаче автомобиля. Выдача а/м	1,5	2 день обучения
8.	Работа с претензиями при выдаче автомобиля. Завершение обучения	1,5	2 день обучения

2. Учебный план дополнительной общеразвивающей программы «Динамическая приемка для мастеров-приемщиков»

№	Наименование блока обучения	Количество часов	Теория	Практика	Форма контроля
1.	Преимущества динамической приемки	1,5	0,5	1	Выполнение практических заданий
2.	Процесс динамической приемки 6 шагов динамической приемки	1,5	0,5	1	Выполнение практических заданий
3.	Презентация и предложение динамической приемки	1,5	0,5	1	Выполнение практических заданий
4.	Типы личности DISC (выстраивание эффективной коммуникации с клиентами)	1,5	0,5	1	Выполнение практических заданий
5.	Эффективная презентация услуг и товаров сервиса в процессе проведения динамической приемки	1,5	0,5	1	Выполнение практических заданий
6.	Техника работы с возражениями. Практика. Участники отрабатывают навык приёма а/м на динамической приёмке	1,5	0,5	1	Выполнение практических заданий
7.	Подготовка к выдаче автомобиля. Выдача а/м	1,5	0,5	1	Выполнение практических заданий
8.	Работа с претензиями при	1,5	0,5	1	Выполнение

	выдаче автомобиля. Завершение обучения				практических заданий
--	--	--	--	--	----------------------

3. Содержание рабочей программы

Блок 1. Преимущества динамической приемки

Цель блока: определить необходимость проведения динамической приемки

Проблематизация: в большинстве случаев автовладельцы приезжают в сервис чисто на ТО и то ради гарантии. Это проблема.

Наверняка вы разными способами решаете её и привлекаете клиентов.

Какие способы наиболее эффективные на ваш взгляд? Как вы думаете, что влияет на то, приедут клиенты к вам или нет?

Выходим на то, что с клиентами важно сформировать доверие. Что не так уж и много инструментов для привлечения клиентов, которые помогут сформировать доверие и показать качественный сервис.

ДП – наиболее эффективный инструмент, показывающий ценность для клиента и помогающий сформировать доверие.

Теория: эволюция и история возникновения Динамической приемки, различие в процессе приёма клиентов (традиционный подход и с Динамической приемкой).

Зачем нужна Динамическая приемка.

Практика: участники делятся на 2 группы

Задача для группы №1. Сформировать преимущества Динамической приёмки для сервисного центра.

Задача для группы №2. Сформировать преимущества Динамической приёмки в отношениях с клиентом.

Вывод: Динамическая приемка – это один из самых мощных инструментов для того, чтобы клиент ощутил преимущества безупречного обслуживания.

Блок 2. Процесс динамической приемки 6 шагов динамической приемки

Цель блока: изучить этапы динамической приемки

Проблематизация: преподаватель приводит пример стоматологического кабинета: куда вы пойдете?

Красивая стоматол. клиника с великолепным обслуживанием, немецкими пломбами, но иногда могут удалить не тот зуб

Клиника тоже хорошая, но попроще с венгерскими пломбами, зато всегда делают то, что заказали и необходимо.

ЛИБО Ресторан для важного события (свадьба):

Красивый роскошный ресторан с вкусной едой, великолепным обслуживанием, но иногда могут обсчитать или изредка нахамить.

Тоже достойный ресторан, но с гарантированным и предсказуемым результатом.

Выходим на то, что для клиента важен гарантированный стабильный результат.

За счет чего его можно достичь? Только за счет организации стандартных процессов.

Что получают клиенты от наличия стандартов и предсказуемых процессов в компании?

Что получают сотрудники?

Теория:

Динамическая приёмка в ключевых процессах сервиса.

Принцип при проведении Динамической приёмки.

Запись на сервис (кому предлагать ДП? Кому не предлагать?)

Планирование, подготовка к визиту, прием автомобиля.

6 шагов Динамической приемки.

Визуальная диагностическая проверка (диагностическая карта).

Практика: участники делятся на три группы.

Каждая группа получает по 2 шага проведения Динамической приемки.

Задача: сформировать список вопросов и определить на что надо обратить внимание на каждом шаге.

Пример:

Какие вопросы можно задать клиенту после запуска двигателя?

Какие вопросы можно задать клиенту при осмотре салона автомобиля?

Какие вопросы можно задать клиенту при осмотре а/м на подъемнике?

Участники представляют результат.

Вывод: наличие стандартов и процессов помогают превосходить ожидания клиентов.

Блок 3. Презентация и предложение динамической приемки

Цель блока: научиться грамотно предлагать/представлять диалоговую приемку.

Проблематизация: преподаватель рассказывает про свой опыт покупки тостера

Продавец не рассказывал про то, что у тостера есть такая умненькая микросхема, которая обеспечивает поджаристую корочку при любых условиях.

Он по-доброму и воодушевленно рассказывал о том, как замечательно будет съесть завтрак с чашечкой кофе и золотистым тостом с джемом.

Или опыт покупки страхового полиса. Агент не объяснял какие премии и выплаты полагаются по условиям страхового полиса.

Он рассказывал об уверенности в завтрашнем дне, которую я почувствую, и о том, как благодарна будет семья, узнав, что мной заложен базовый принцип финансового благополучия.

Выходим на то, что клиенту надо объяснять выгоды, а не характеристики услуги или товара

Теория: навык представления Динамической приемки.

Метод ХПВ (характеристика-преимущество-выгода).

Как при записи на сервис представить ДП и согласовать её проведение с клиентом?

Что получит клиент, если а/м будет принят на Динамической приемке?

Практика: работа в двух группах.

Задача для каждой группы:

1. Составить скрипт записи по телефону и предложения Динамической приемки с отработкой возражений.
2. Представить ДП по методу ХПВ и отработать каждому участнику по несколько раз, чтобы все понимали и выучили наизусть преимущества ДП.

Вывод: Необходимо уметь правильно позиционировать услугу ДП.

Блок 4. Типы личности DISC (выстраивание эффективной коммуникации с клиентами)

Цель блока: изучить типы личностей для выстраивания эффективной коммуникации с клиентами.

Проблематизация: Работая в сервисе вы наверняка замечали, что одному МП удастся наладить контакт с клиентом, а другому нет.

Либо одному и тому же МП удастся быть эффективным с одними клиентами, но не получается наладить контакт с другими.

Как вы думаете, почему так бывает?

Посыл: все люди разные. С каждым человеком можно выстроить эффективную коммуникацию, зная его тип личности.

Теория: как формируется поведение (модель луковица).

Восприятие и реакция на ситуации у всех разное.

Модель DISC, особенности каждого типа личности.

Вербальные и невербальные проявления, характерные для каждого типа.

Просмотр видео для определения типа личности.

Практика:

Определить преимущества и недостатки каждого типа личности.

Составить рекомендации по общению с каждым из типов личности на Динамической приемке.

Вывод:

Поведение человека — это неотъемлемая часть его сущности.

Человек не «хороший» или «плохой», он - «другой».

Каждая личность - это уникальное сочетание четырех различных стилей поведения (D, I, S, C).

Применяя это знание на Динамической приемке, вы повышаете шансы на формирование доверия у клиентов к вам и как следствие увеличение продаж.

Блок 5. Эффективная презентация услуг и товаров сервиса в процессе проведения динамической приемки

Цель блока: тренировка навыка применения метода ХПВ мастерами-приемщиками в целях осуществления дополнительных продаж.

Проблематизация: Навыки приобретаются путем тренировки. Когда-то никто из нас не умел ездить на велосипеде, плавать, помнить таблицу умножения. Но однажды научившись, мы уже не задумываемся и применяем эти навыки «на автомате».

Посыл: навык презентации услуг и товаров необходимо постоянно тренировать

Теория: что можно предлагать клиентам по ходу проведения ДП?

Продвижение аксессуаров и запчастей в процессе Динамической приемки.
Связь с потребностями клиента.

Практика: Участники делятся на пары.

На выбор каждой паре предлагается оригинальная запчасть или аксессуар.

Задача - составить преимущества для оригинальных запчастей FCA.

Пример запчастей:

- АКБ
- Брызговики
- Колесные диски/колпаки
- Лампы
- Лобовое стекло
- Стеклоочистители

Участники в процессе подготовки (5 минут) записывают на стикеры фразы, которые будут применять в своей презентации. Преподаватель по ходу презентации выписывает фразы на флипчарт, сортируя по типу товара/услуги.

Вывод: Нарботанные заранее типовые фразы и приёмы упрощают презентацию выгоды клиента. Их просто надо выучить и применять.

Блок 6. Техника работы с возражениями. Практика. Участники отрабатывают навык приёма а/м на динамической приёмке.

Цель блока: сформировать у мастеров-приемщиков уверенность в себе при предложении и проведении Динамической приемки, научиться отрабатывать возражения.

Проблематизация: Каждый из нас когда-либо терпел фиаско в продажах. Особенно обидно бывает, когда, казалось бы, сделка уже «в кармане», да? Но всегда ли обстоятельства виноваты в этом? Может быть мы сами что-то не так делаем, не так реагируем на клиента?

Теория:

Причины и типы возражений при предложении ДП или в процессе проведения ДП.

Пошаговый алгоритм снятия возражения. Практические методы и приёмы отработки возражений.

Практика:

Участники делятся на тройки.

Задача: воспроизвести 6 шагов динамической приемки.

Тройка: клиент, мастер-приемщик, наблюдатель.

Наблюдатель оценивает работу сотрудника по чек-листу.

Съемка видео участников при отработке приема автомобиля на ДП, разбор потенциалов.

Вывод: возражение надо воспринимать и использовать как шанс положительно повлиять на решение клиента о согласии на представление ему ДП.

Блок 7. Подготовка к выдаче автомобиля. Выдача а/м

Цель блока: Изучить этап подготовки к выдаче автомобиля.

Проблематизация:

Клиент приходит за автомобилем зимой после снегопада. Что вам делать?

Преподаватель подводит к тому, что выдача автомобиля должна быть согласована с клиентом и отмечена в записи.

Теория:

Что необходимо проверять МК при выдаче и когда?

Подготовка документов к выдаче.

Когда звонить клиенту о готовности автомобиля?

Порядок действий при выдаче автомобиля.

Представление клиенту счета.

Представление клиенту работ, выполненных бесплатно.

Представление запчастей, замененных при выполнении работ.

Где и как должен стоять автомобиль при выдаче клиенту? Требования к месту выдачи автомобиля.

Практика: Групповая работа.

Задача для всех групп: создайте чек-лист документов для выдачи автомобиля.

Группа 1: Выдайте автомобиль после ТО.

Группа 2: Выдайте автомобиль после небольшого ремонта.

Группа 3: Выдайте автомобиль после устранения плавающей неисправности.

Вывод: Выдача автомобиля, проведенная по стандартам, позволяет повысить лояльность клиента вне зависимости от затраченной суммы. Клиент должен понимать, что затраченные на сервис деньги привели к удовлетворению его потребностей.

Блок 8. Работа с претензиями при выдаче автомобиля. Завершение обучения

Цель блока: Изучить работу с претензиями клиентов. Рассмотреть этапы эффективной работы с претензией.

Проблематизация:

Через два дня после получения автомобиля из сервиса клиент заявил, что ему отдали автомобиль с глубокими царапинами на задней левой двери и крыле. Что делать?

Преподаватель подводит к тому, что претензии бывают объективные и не объективные, поэтому на них необходимо по-разному реагировать.

Теория:

Последствия претензий для клиента.

Последствия претензий для дилера.

Значение эффективной работы.

Этапы работы с претензией.

Практика: Работа в тройках.

Разыграйте ситуации:

Несвоевременное окончание работ.

Устранены не все неисправности, заявленные клиентом.

Выбросили запчасти, хотя клиент настаивал, чтобы их передали ему.

Вывод: На претензию нужно реагировать быстро. Претензию нужно стараться решать в пользу клиента с минимальными затратами для ДЦ. Необходимо сохранить или восстановить лояльность клиента.

4. Планируемые результаты

В результате освоения программы обучающийся должен:

Знать: приемы грамотной презентации динамической приемки.

Уметь: реализовывать имеющиеся коммуникативные навыки в диалоге с клиентом сервиса, определять преимущества динамической приемки.

Владеть: навыками проведения динамической приемки.

5. Условия реализации программы

5.1. Организационно-педагогические условия реализации программы

Организационно-педагогические условия реализации образовательной программы обеспечивают ее реализацию в полном объеме, качество подготовки обучающихся, соответствие применяемых форм, средств, методов обучения и воспитания возрастным, психофизическим особенностям, склонностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

В данном разделе образовательной программы представлены сведения о:

-форма обучения – очная. Допускается сочетание различных форм получения образования и форм обучения;

-форма организации образовательной деятельности обучающихся – групповая, индивидуальная;

-форма организации аудиторных занятия – учебное занятие, практическая работа. Чаще всего используется фронтальная работа. Она предполагает одновременное выполнение общих заданий всеми обучающимися для достижения ими общей познавательной задачи;

- форма практических занятий – практические задания.
- Наполняемость учебной группы – до 6 человек.
- Продолжительности одного теоретического занятия – не более 45 минут.

5.2. Материально-технические условия реализации программы:

Реализация дополнительной общеразвивающей программы предполагает наличие учебного кабинета.

Практическое обучение проводится в учебном кабинете.

-учебный кабинет (учебная мебель: столы письменные, стулья, флипчарт, маркеры, шкаф, ноутбук):

- стол письменный – 4 шт.
- стул – 7 шт.
- флипчарт – 1 шт.
- ноутбук – 1 шт.
- маркеры – 3 шт.
- методические, раздаточные материалы.
- тумба для канцелярских принадлежностей с ящиками (1 шт.),
- принтер (1 шт.)
- шкаф для методической литературы (1 шт.),
- кулер для воды (1 шт.),
- наглядные пособия, плакаты, демонстрационные материалы.

5.3. Кадровые условия реализации программы

Реализация дополнительной общеразвивающей программы обеспечивается педагогическими работниками организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора.

Квалификация педагогических работников организации должна соответствовать Приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 мая 2018 г. № 298н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых».

Требования к образованию и обучению: высшее образование или среднее профессиональное образование в рамках укрупненных групп направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования «Образование и педагогические науки» или высшее образование либо среднее профессиональное образование в рамках иного направления подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования при условии его соответствия дополнительным общеразвивающим программам, дополнительным предпрофессиональным программам, реализуемым организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования по направлению подготовки «Образование и педагогические науки».

Особые условия допуска к работе - отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации.

Организации, осуществляющие образовательную деятельность, вправе в соответствии с Федеральным законом об образовании привлекать к занятию педагогической деятельностью по дополнительным общеобразовательным программам лиц, обучающихся по образовательным программам высшего образования по специальностям и направлениям подготовки, соответствующим направленности дополнительных общеобразовательных программ, и успешно прошедших промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения. Соответствие образовательной программы высшего образования направленности дополнительной общеобразовательной программы определяется указанными организациями.

5.4. Методы, формы, средства организации деятельности обучающихся.

Методы организаций и осуществления учебно-познавательной деятельности

а) по источнику материала: словесные, наглядные, практические.

б) по характеру обучения: поисковые, исследовательские, эвристические, проблемные, репродуктивные, объяснительно-иллюстративные.

в) по логике изложения и восприятия нового знания: индуктивные и дедуктивные.

г) по степени взаимодействия обучающегося и преподавателя: пассивные, активные и интерактивные.

Методы стимулирования и мотивации учебно-познавательной деятельности

а) методы стимулирования интереса к учению (учебные дискуссии, создание эмоционально-нравственных ситуаций);

б) методы стимулирования долга и ответственности (убеждения, предъявление требований, «упражнения» в выполнении требований, поощрения, порицания).

Методы контроля и самоконтроля за эффективностью учебно-познавательной деятельности

а) методы устного контроля и самоконтроля;

б) методы письменного контроля и самоконтроля;

в) методы практического контроля и самоконтроля.

Словесные методы: объяснение, рассказ, работа с печатным словом (с книгой), описание, рассуждение, беседа.

К наглядным методам относятся: демонстрация, показ образца, иллюстрация.

К практическим методам относятся: наблюдение, практические методы учения, упражнения, объяснительно-иллюстративные методы, репродуктивные методы.

Методы проблемного обучения: проблемное изложение, частично-поисковые, или эвристические методы, исследовательские методы. Эти методы наиболее полно решают задачи развития обучающихся при обучении.

Методы обучения применяются в единстве с определенными средствами обучения (учебно-наглядные пособия, демонстрационные устройства, технические средства и др.).

Под специальными средствами обучения понимаются технологии обучения. Наиболее эффективными являются технологии, которые направлены на познавательное, коммуникативное, социальное и личностное развитие обучающихся.

Продуктивно используются различные педагогические технологии: технология критического мышления, технология развивающего обучения, групповая технология, здоровье сберегающая технология, технологии дифференцированного обучения, информационно – коммуникационные технологии.

6. Формы аттестации

С целью контроля и оценки результатов подготовки и учета индивидуальных образовательных достижений, обучающихся применяются:

- текущий контроль;
- промежуточная аттестация.

6.1. Текущий контроль

Текущий контроль успеваемости обучающихся представляет систематическую проверку учебных достижений обучающихся, проводимую преподавателем в ходе осуществления образовательной деятельности в соответствии с образовательной программой.

Проведение текущего контроля успеваемости направлено на обеспечение выстраивания образовательного процесса максимально эффективным образом для достижения результатов освоения дополнительной программы.

Текущий контроль результатов подготовки осуществляется преподавателем учебной группы в ходе изучения каждой темы на каждом занятии, в целях получения информации:

- о выполнении требуемых действий в процессе учебной деятельности;
- о правильности выполнения требуемых действий;
- о соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала;
- о формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (автоматизированности, быстроты выполнения и др.) и т.д.

6.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация – это установление уровня достижения результатов освоения учебных тем предусмотренных образовательной программой.

Целями проведения промежуточной аттестации являются:

- объективное установление фактического уровня освоения образовательной программы и достижения результатов освоения образовательной программы;

- комплексная оценка уровня компетенций обучающихся с учетом целей обучения, требований к усвоению содержания программы, рассмотрение вопросов о предоставлении обучающимся по результатам обучения выдачи соответствующих документов.

Основная форма промежуточной аттестации: проверка знаний, обучающихся осуществляется путем выполнения практических заданий по вопросам в конце каждой темы, решения ситуационных задач.

Итоговая аттестация не предусмотрена.

Формы отслеживания и фиксации образовательных результатов:
журнал теоретических занятий по посещаемости.

Формы предъявления и демонстрации образовательных результатов:
протокол промежуточной аттестации.

7. Методические материалы

Методические рекомендации преподавателю

Процесс изучения дополнительной общеразвивающей программы включает в себя проведение лекционных занятий в соответствии с тематическим планом. При изложении лекционного материала преподавателю рекомендуется использовать презентации в программе PowerPoint, фрагменты видеоматериалов по теме лекции.

Основной формой проведения практических занятий по дополнительной общеразвивающей программе являются практические задания, ситуационные задачи. Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дополнительным программам осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния их здоровья. Занятия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами организуются совместно с другими обучающимися.

8. Информационно-методическое обеспечение программы

Основная литература:

1. <https://ecouniver.com/3677-priemka-avtomobilej-i-klientov-mojka-avtomobilya.html>
2. Приемщик автосервиса: Практическое пособие, 2011 г. - 480 стр. – изд. «Дашков и К».
3. Владислав Волгин. Склад. Стандарты управления: Практическое пособие. 2013 г. - 430 стр. – изд. Москва;
4. Введение в должность мастера-приемщика. FitService. Практическое пособие. – 5 стр.
5. В.В. Волгин. Склад: логистика, управление, анализ. 2012 г. - 880 стр. – изд. Москва;
6. И.В. Мельников. Склад, транспорт и логистика. 2011 г. – 35 стр. – изд. Москва.
7. В.В. Волгин. Логистика приемки и отгрузки товаров: Практическое пособие. 2011 г. – 530 стр. – изд. Москва.
8. Руководства и регламенты (ТО Honda)
9. Владислав Волгин. Приемщик автосервиса: Практическое пособие. 2011 г. – 378 стр. – изд. Москва.