

## PROGRAM PRAKTYK

**: TECHNIK POJAZDÓW SAMOCHODOWYCH**

**4 TYGODNIE**

**KLASA III – 120 godz.**

**KLASA IV – 160 godz.**

### **Cele ogólne przedmiotu**

1. Sporządzanie dokumentacji obsługi i naprawy pojazdów samochodowych.
2. Ustalanie z klientem zakres oraz terminy obsługi i naprawy pojazdów samochodowych.
3. Posługiwanie się dokumentacją techniczną podczas obsługi i naprawy pojazdów samochodowych.
4. Analizowanie przyczyny uszkodzeń podzespołów i zespołów pojazdów samochodowych.
5. Sporządzanie kosztorysu obsługi i naprawy pojazdów samochodowych.
6. Przestrzeganie zasad gospodarki częściami zamiennymi i materiałami eksploatacyjnymi pojazdów samochodowych.
7. Wprowadzanie rozwiązań organizacyjnych wpływających na efektywność i jakość obsługi i naprawy pojazdów samochodowych.
8. Przestrzeganie zasad kontaktów z klientami.
9. Ustalanie organizacji pracy w stacjach obsługi i naprawy pojazdów.
10. Kontrolowanie przebiegu i podejmowanie decyzji związanych z procesem obsługi i naprawy pojazdów samochodowych.
11. Kontrolowanie poprawności wykonania obsługi i naprawy.
12. Nadzorowanie obsługi codziennej i konserwacji maszyn oraz urządzeń stosowanych do obsługi i naprawy pojazdów samochodowych.

### **Cele operacyjne**

Uczeń potrafi:

1. określić zadania biura obsługi klienta,
2. stosować standardy serwisowe w trakcie przyjmowania pojazdów samochodowych do obsługi i naprawy,
3. rozróżniać techniki komunikowania się z klientem oraz prowadzenia negocjacji,
4. prowadzić rozmowę z klientem podczas przyjęcia pojazdu samochodowego do serwisu i jego wydania,
5. stosować techniki komunikowania się z klientem oraz prowadzenia negocjacji,
6. opracować terminarz wizyt w serwisie samochodowym,
7. stosować standardy serwisowe w trakcie wydawania pojazdu samochodowego po obsłudze i naprawie,
8. rozróżniać metody badań zadowolenia klienta z wykonanej obsługi i naprawy,
9. przeprowadzać badania zadowolenia klienta z wykonanej obsługi i naprawy wybraną metodą,
10. posłużyć się elektroniczną bazą danych klientów i obsługiwanych pojazdów samochodowych,
11. rozróżnić poszczególne strefy w stacji obsługi i naprawy pojazdów,
12. charakteryzować stanowiska i wyposażenie stacji obsługi pojazdów samochodowych,
13. określić zdolność przerobową serwisu,
14. dobierać stanowiska pracy do wykonania zleconej obsługi i naprawy pojazdów samochodowych,
15. przydzielać prace z zakresu obsługi i naprawy pojazdów samochodowych zespołowi pracowników,

16. sprawdzić zabezpieczenie pojazdu samochodowego przed uszkodzeniem lub niezamierzonym przesunięciem na stanowisku pracy
17. oceniać prawidłowość wykonywania prac na poszczególnych stanowiskach pracy,
18. kontrolować dobór części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych,
19. nadzorować proces obrotu częściami do naprawy,
20. podejmować decyzje związane z wykonaniem dodatkowych badań lub czynności obsługowo – naprawczych pojazdów samochodowych,
21. podejmować decyzje o zakończeniu obsługi i naprawy pojazdów samochodowych,
22. ocenić przebieg procesu obsługi i naprawy pojazdu samochodowego,
23. kontrolować ład i porządek na stanowisku pracy oraz przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy przez pracowników,
24. rozróżniać kryteria oceny jakości wykonanych zadań,
25. dobierać kryteria oceny jakości wykonanych zadań,
26. oceniać jakość wykonanych zadań zleconych na poszczególnych stanowiskach pracy,
27. dokonywać analizy wyników przeprowadzonej kontroli poprawności wykonanej obsługi i naprawy pojazdów samochodowych,
28. sprawdzić przygotowanie maszyn i urządzeń do codziennego użytku,
29. kwalifikować maszyny i urządzenia do wycofania z eksploatacji,
30. wskazać zakres konserwacji maszyn i urządzeń stosowanych do obsługi i naprawy pojazdów samochodowych zgodnie z ustalonym harmonogramem,
31. sprawdzić zabezpieczenie maszyn i urządzeń stosowanych do obsługi i naprawy pojazdów samochodowych po ich wykorzystaniu przed zniszczeniem,

## **MATERIAŁ NAUCZANIA**

Uczeń potrafi:

1. określać zadania biura obsługi klienta serwisu samochodowego
2. rozróżnić dokumentację serwisu samochodowego
3. wymienić standardy serwisowe obowiązujące w serwisie
4. sporządzić dokumentację obsługi i naprawy pojazdów samochodowych;
5. rozróżniać techniki komunikowania się z klientem
6. prowadzić negocjacje
7. prowadzić rozmowę z klientem podczas przyjęcia pojazdów samochodowych do serwisu i jego wydania
8. stosować techniki komunikowania się z klientem oraz prowadzenia negocjacji
9. opracować terminarz wizyt w serwisie samochodowym
10. stosować standardy serwisowe w trakcie wydawania pojazdu po obsłudze i naprawie
11. rozróżnić metody badań zadowolenia klienta z wykonanej obsługi i naprawy
12. przeprowadzić badania zadowolenia klienta z wykonanej obsługi i naprawy wybraną metodą
13. rozróżnić poszczególne strefy w stacji obsługi i naprawy pojazdów
14. charakteryzować stanowiska i wyposażenie stacji obsługi pojazdów samochodowych
15. określić zdolność przerobową serwisu
16. dobierać stanowiska pracy do wykonania zleconej obsługi i naprawy pojazdów samochodowych
17. sprawdzić zabezpieczenie pojazdu samochodowego przed uszkodzeniem lub niezamierzonym przesunięciem na stanowisku pracy
18. ocenić prawidłowość wykonywania prac na poszczególnych stanowiskach pracy
19. kontrolować dobór części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych
20. nadzorować proces obrotu częściami do naprawy

21. podejmować decyzje związane z wykonaniem dodatkowych badań lub czynności obsługowo-naprawczych pojazdów samochodowych
22. podejmować decyzje o zakończeniu obsługi i naprawy pojazdów samochodowych
23. oceniać przebieg procesu obsługi i naprawy pojazdów samochodowych
24. kontrolować ład i porządek na stanowisku pracy oraz przestrzeganie przepisów bhp przez pracowników
25. rozróżnić kryteria oceny jakości wykonanych zadań
26. dobierać kryteria oceny jakości wykonanych zadań
27. oceniać jakość wykonanych zadań zleconych na poszczególnych stanowiskach pracy
28. dokonać analizy wyników przeprowadzonej kontroli poprawności wykonanej obsługi pojazdów samochodowych
29. dokonać analizy wyników przeprowadzonej kontroli poprawności wykonanej naprawy pojazdów samochodowych
30. kwalifikować maszyny i urządzenia do wycofania z eksploatacji
31. sprawdzić zabezpieczenie maszyn i urządzeń stosowanych do obsługi i naprawy pojazdów samochodowych po ich wykorzystaniu przed zniszczeniem