

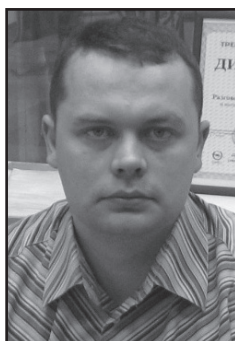


Обучение персонала в системе автотехобслуживания



Владимир САРБАЕВ
Vladimir I. SARBAEV

Константин РАЗГОВОРОВ
Constantine I. RAZGOVOROV



Сарбаев Владимир Иванович — доктор технических наук, профессор, заведующий кафедрой «Эксплуатация транспортных средств» Московского государственного индустриального университета. Разговоров Константин Игоревич — кандидат технических наук, докторант кафедры «Автомобильный транспорт» Владимирского государственного университета.

На примере дилерских предприятий автотехобслуживания корпорации «Дженерал Моторз», расположенных в Москве, показана система профессионального обучения персонала. Особо выделена связь учебы, проблем дефицита знаний с растущими запросами потребителей. Дается оценка организации учебных курсов и программ, их реальной отдачи.

Ключевые слова: автомобили, техническое обслуживание, обучение персонала, корпоративный подход, учебные центры, иерархия обучения, критерии эффективности, методика оценки.

Основная цель образования в системе автотехобслуживания — дать необходимые знания сотрудникам для реализации их производственных обязанностей. То есть главный потребитель, на которого ориентируется сфера образовательных услуг — это в первую очередь технический специалист, работающий в автосервисе. Следовательно, при определении задач профессионального обучения надо выявить индивидуальные потребности, соответственно сформировать программу учебного процесса, создать у сотрудников устойчивую мотивацию к обучению.

Стремительное увеличение продаж автотранспортных средств повлекло за собой огромные инвестиции в строительство дилерских предприятий АТО. Только в Москве за последние годы количество станций технического обслуживания автомобилей (СТОА) корпорации «Дженерал Моторз» увеличилось с 7 до 17. Такое развитие дилерской сети остро поставило вопрос о подготовке персонала в сжатые сроки и без отрыва от производства.

Следует особенно подчеркнуть, что постоянное конструктивное усложнение автотранспортных средств (АТС) предъявля-

ет повышенные требования к квалификации ремонтных рабочих и инженерно-технических работников (ИТР), обуславливает совершенствование системы подготовки кадров на уровне дилерских предприятий АТО.

Дистрибьютор (производитель) и СТОА несут ответственность за выполнение сотрудниками должностных обязанностей. Для этого технические специалисты и остальной персонал должны обладать определенным уровнем квалификации.

Опыт подбора персонала в Москве и области показал, что поиск специалистов высокого класса ныне затруднителен. Поэтому после поступления на работу новых сотрудников и получения ими первых навыков, знакомства со спецификой СТОА, учебные комбинаты обязаны предоставить им программу обучения с целью:

- повышения уровня технической квалификации, чтобы гарантировать потребителям своей продукции недорогие, быстрые и высококачественные ремонтные и профилактические услуги в любое удобное время;

- обеспечения владельцам АТС возможности безопасно и эффективно эксплуатировать технику, сведя к минимуму затраты на техническое обслуживание (ТО) и текущий ремонт (ТР) автомобилей.

Инструктор (технический тренер) на производстве проводит обучение, ориентируясь на уровень квалификации основной части техперсонала или на требования крупных заказчиков АТС. Однако в зависимости от учебного плана самому инструктору тоже нужно пройти обучение в соответствии с иерархической схемой, представленной на рис. 1. При проведении учебы технического персонала СТОА инструктор становится одновременно и организатором, в котором сочетаются качества эксперта, консультанта, психотерапевта.

Для выявления объемов и характера производственного опыта обучающихся, имеющих у них знаний предусматриваются две задачи.

Первая — выяснение контекста обучения, то есть всех условий профессиональной деятельности обучающихся, в которых будет осуществляться их учеба, и ожидаемой (и заданной) эффективности самого учебного процесса.



Рис. 1. Иерархия обучения в системе дилерских предприятий АТО.

Вторая задача — определение возможностей использования в процессе получения новых знаний производственного опыта обучающихся.

Для успешного решения этих задач необходимо не просто формально привлекать индивидуальный профессиональный опыт обучающихся, а со всей ответственностью учитывать несколько принципиальных моментов:

Во-первых, надо четко понимать, что наличие практических навыков в сфере деятельности СТОА может служить:

- а) базой для дальнейшего обучения и самообучения специалиста;
- б) источником обучения его коллег;
- в) объектом систематизации и теоретического обоснования в интересах самой системы подготовки персонала в данной области.

Во-вторых, сознавать и не забывать, что для выполнения профессиональных обязанностей нужен определенный уровень компетентности, который предполагает и предварительную теоретическую подготовку, и непрерывное наращивание знаний по мере совершенствования своей трудовой практики.

В настоящее время в Москве готовят специалистов сферы автотехобслуживания 17 высших учебных заведений и 34 колледжа. Если принять, что в среднем каждый вуз и колледж выпускает по 50 специалистов, то это примерно 2500 человек в год.

Вместе с тем в столице функционирует около 2,2 тысячи зарегистрированных предприятий автосервиса и примерно столько же предприятий, имеющих собственную материальную базу для технического обслуживания и ремонта автомоби-



лей. Получается, что готовится в среднем по одному специалисту на два предприятия в год, что в общем не так уж и мало.

Выявление индивидуальных особенностей обучающихся имеет огромное значение для организации эффективной учебы специалистов в системе АТО. Здесь следует подчеркнуть, что для людей экстравертивного когнитивного стиля нужны источники информации с большим количеством наглядных материалов (иллюстраций, таблиц, схем, рисунков, моделей), а также соответствующие их характеру практические занятия.

При обучении технических специалистов, склонных к быстрым суждениям, исключительно полезны все те формы, которые помогают спланировать учебный процесс и естественным образом реализовать его. Преподавателю стоит оказывать помощь обучаемым в их самосовершенствовании, саморазвитии. В этом плане полезно создать прогностическую функциональную модель компетентности, которую должен освоить в процессе обучения тот или иной человек, ориентированный на изменение своей жизненной ситуации и карьерный рост. То есть модель компетентности — это знания, умения, навыки, ценностные ориентации, необходимые отнюдь не только для выполнения какой-то одной технологической операции.

Для успешного управления процессом обучения требуется классифицировать, изучить и описать основные и вспомогательные рабочие процессы взаимодействия, найти их точки сопряжения и контроля. Впрочем, не менее важно прогнозировать результаты учебного процесса, совокупностью которых являются непрерывное улучшение методов решения технических проблем на производстве, экономия времени на устранение неисправностей, грамотное консультационное сопровождение интересов заказчиков сервисных услуг.

Работы на уровне построения эффективного процесса обучения обычно носят кросс-функциональный характер, поскольку почти во все процессы бывают вовлечены различные специалисты и подразделения СТОА, а порой и некоторые сторонние структуры (заказчики техники). Это требует их оптимального взаимодействия и сотрудничества с потребителями.

Что тоже не вправе игнорировать учебный план.

Построение процесса обучения затрагивает вопросы поиска новых возможностей, направленных на обеспечение высокой квалификации персонала, и содержит следующие этапы:

- документальной оценки фактических знаний персонала о технологии проведения ТО, а также устройстве, диагностировании и ремонте АТС (здесь возможно анкетирование технических специалистов по нескольким квалификационным уровням);
- составления учебного плана, содержащего обязательное обучение сотрудников дистрибьютора, СТОА и корпоративных заказчиков АТС (автобусные и грузовые автокомбинаты);
- составления учебного расписания, учитывающего особенности работы технических центров и время на подготовку инструкторов к тематике обучения;
- определения функций учебного центра по контролю за процессом обучения (количество слушателей и учебных курсов), чтобы учитывать прежний опыт, вести подробную статистическую хронологию по каждому техническому специалисту и в комплексе, с проекцией на экономику предприятия анализировать результаты обучения;
- подготовки учебных материалов, включая разработку: тематики и содержания учебно-методических фильмов, слайдов, программ, наглядных пособий и макетов;
- организации учебных курсов и консультаций по специальной теоретической подготовке и отработке практических навыков на современных стендах и оборудовании;
- подготовки отчетов производителям АТС с целью помочь им оценить уровень квалификации сотрудников, точно и быстро определить проблемы, связанные с дефицитом знаний, выдать соответствующим службам рекомендации и оказать необходимую поддержку.

Построение учебных программ технических специалистов должно оцениваться определенной заданностью, целеполаганием обучения. Любой разрабатываемый курс всегда содержит теоретическую и практи-

Таблица 1

Оценка эффективности обучения технических специалистов по тематике «Основы сервиса»

№ раздела	Название разделов в программе обучения	№ обучаемых		1	2	3	4	5	6	Общее кол-во правильных ответов
		Фамилия и имя обучаемых		Исянов Ильдар	Зиновьев Александр	Коршков Евгений	Сухов Василий	Перевозкин Валерий	Галузин Иван	
1	Знание технической литературы	Пре-тест	10	4	8	2	6	5	1	4,3
		Пост-тест	10	4	9	5	8	6	6	6,3
2	Основы измерения	Пре-тест	10	4	8	8	8	9	4	6,8
		Пост-тест	10	7	8	9	9	9	9	8,5
3	Сальники и патрубки	Пре-тест	10	3	5	4	3	2	1	3,0
		Пост-тест	10	4	6	8	8	8	4	6,3
4	Моменты затяжек резьбовых соединений	Пре-тест	10	2	8	5	5	4	2	4,3
		Пост-тест	10	6	8	6	8	5	6	6,5
5	Основы устройства ДВС	Пре-тест	10	2	8	4	8	7	4	5,5
		Пост-тест	10	6	10	8	8	9	9	8,3
	Эффективность обучения	Пре-тест		30%	74%	46%	60%	54%	24%	48%
		Пост-тест		54%	82%	72%	82%	74%	83%	74%

ческую часть, контрольные задания. При этом проводить контроль знаний обучаемых предпочтительнее вести и до, и после проведения занятий. Такой подход, убеждены, дает наилучшую возможность определить эффективность учебного процесса. Есть что и с чем сравнивать.

В таблице 1 представлены результаты обучения по программе курса «Основы сервиса». Отмечено количество правильных ответов на вопросы участниками теста до и после учебы по пяти рассматриваемым темам. Согласно полученным данным, после завершения курса уровень знаний по-

высился от 16 до 59% в зависимости от первоначальной подготовки слушателей.

Результаты анализа отразятся на организации последующих курсов, поскольку они показывают пригодность или непригодность методов обучения, качество учебного процесса, учебных материалов и т. д. Данная оценка особенно важна для совершенствования методов профессиональной подготовки, повышения квалификации персонала, а также мотивации обучения и проводимой на предприятиях аттестации, разработки целевых учебных планов и программ. ●

TRAINING OF THE PERSONNEL FOR AUTO MAINTENANCE

Sarbaev, Vladimir I. – D.Sc. (Tech), professor, head of the department of operation of vehicles of Moscow State Industrial University.

Razgovorov, Constantine I. – Ph.D. (Tech), D.Sc. candidate at the department of motor road transport of Vladimir State University.

The authors examine the system of professional training at the auto repair stations of General Motors corp. in Moscow; underline the relationship between training, knowledge shortage and growing client requirements. They estimate training courses organization and their effective output.

Key words: cars, maintenance, training of personnel, corporate approach, training centers, hierarchy of training, output criteria, methods of assessment.

Координаты авторов (contact information): Сарбаев В. И., Разговоров К. И. – razgovorov@rambler.ru.

