

От редакции

Вопросы сертификации автосервисного персонала очень актуальны, но, к сожалению, в нашей стране им не уделяется должного внимания. Публикуемый материал — это опыт, внедренный лишь в одном регионе России. Хотелось бы, чтобы этой проблемой озадачились на всей территории нашего Отечества. Ведь именно так, в общенациональном масштабе осуществляется подобная деятельность в ряде зарубежных стран. В следующем номере журнала мы планируем рассказать о том, как осуществляется сертификация работников сервисных предприятий в США. Будет с чем сравнить.

СЕРТИФИКАЦИЯ ПЕРСОНАЛА АВТОСЕРВИСА

АЛЕКСАНДР ЯКИМОВ, директор Московского областного центра сертификации персонала

С ослаблением государственного контроля в дорожно-транспортной отрасли становится понятным стремление различных институтов гражданского общества найти новые пути и средства (к чему на заседании Государственного совета РФ 15 ноября 2005 года призывал в своем выступлении А.Л. Черногоров — руководитель рабочей группы Госсовета по транспортной стратегии) для решения такой масштабной, сложной и многоплановой проблемы, каковой в настоящее время является проблема обеспечения безопасности дорожного движения.

Московский областной центр сертификации персонала рассматривает сферу пассажирских перевозок автотранспортом в качестве приоритетного направления своей деятельности и предлагает к внедрению новые механизмы повышения квалификации персонала этой отрасли.

Очевидно, что в системе «Автомобиль — Среда движения — Водитель» главенствующая роль принадлежит человеческому фактору — специалистам автотранспортной сферы, в поддержании должного уровня квалификации которых заинтересованы государство и общество. Если рассматривать первую составляющую вышеозначенной системы, то процент возникновения дорожно-транспортных происшествий по причине технической неисправности транспортных средств сравнительно невысок (по официальной статистике около 2%), но и эту небольшую цифру нельзя оставлять без внимания, так как зависимость безопасности дорожного движения от качества производимого ремонта автомобилей, конечно же, существует.

Ежегодно сотрудники ГИБДД выявляют у транспортных средств порядка миллиона неисправностей, влияющих на безопасность дорожного движения. А ведь большинство из этого числа автомобилей перед выездом на маршрут прошли соответствующий технический осмотр.

Надлежащее техническое состояние транспортного средства обеспечивается своевременностью и качеством его технического осмотра, ремонта и напрямую зависит от квалификации обслуживающего персонала технических автосервисных центров, СТО, ремонтных подразделений автотранспортных предприятий и многочисленных индивидуальных предпринимателей, «мастерские» которых размещаются практически в каждом гаражном кооперативе.

Безусловно, крупные техцентры располагают новейшим, современным оборудованием, все работы по обслуживанию и ремонту автомобилей производят высококвалифицированные специалисты, что является неременным условием, в достижении конечного результата. Пер-

сонал (консультанты, менеджеры, другие специалисты) таких фирм, заинтересованных в качественном сервисном обслуживании клиентов, регулярно проходит обучение в компаниях-производителях, которые доверили им право представлять свои интересы на российском рынке. Но нужно оговориться, что не каждому владельцу транспортного средства доступен по стоимости такой автосервис.

Руководители автопредприятий или индивидуальные предприниматели, осуществляющие перевозки пассажиров и грузов автомобильным транспортом, в большинстве случаев пользуются услугами менее солидных СТО. Потребителей сервисных услуг при этом убеждают, что «работы производятся высокопрофессиональными специалистами, прошедшими специальное обучение и имеющими большой опыт практической работы». А кто определил уровень требований по качеству исполнительского мастерства этих специалистов, и соответствует ли уровень профессиональной подготовки технического персонала техцентра заявленному качеству оказываемых услуг?

Независимая оценка соответствия качества выполняемых работ авторемонтного предприятия и профессионального мастерства их исполнителей может быть осуществлена экспертами по сертификации персонала. В этом случае подтверждение соответствия персонала автосервисной организации требованиям нормативных документов, регламентирующих трудовую деятельность (например профессиональных стандартов), полученное в виде сертификатов соответствия, удостоверяет компетентность работников в области ремонта и технического обслуживания автомобильной техники не просто со слов руководителей.



Среднестатистические показатели причин ДТП (за период 1998-2004 гг.)



Это дает дополнительные бонусы в целом, повышая имидж и конкурентоспособность организации на рынке предоставляемых услуг, *во-первых*, и повышая уровень доверия к организации со стороны потенциальных клиентов, *во-вторых*.

Сертификация персонала предприятий технического сервиса призвана стать, как было отмечено на Второй Международной научно-технической конференции «Проблемы развития технического сервиса автотранспортных средств», прошедшей 1 сентября 2006 года в Международном выставочном центре «Крокус Экспо», эффективной профилактической и надзорной мерой со стороны общества, позволяющей определить уровень профессиональных требований к отдельным категориям работников автотранспортной отрасли, контролировать соответствие персонала этой заданной планке профессионального мастерства и, как следствие, обеспечивать надлежащее качество производимых работ и услуг.

Московским областным центром сертификации персонала апробирована методика проведения сертификации водительского персонала. Этим летом прошли сертификацию водители автобусов одной из организаций-перевозчиков города Серпухова. Специально для процедур сертификации были разработаны профессиональные стандарты по профессии водителя автобуса/микроавтобуса (4–8 разряды) и программа сертификационных испытаний этой категории персонала.

В настоящее время созданы профессиональные стандарты по профессии слесарь по ремонту автомобилей, устанавливающие профессиональные требования, необходимые работнику для выполнения определенных объемов работ в соответствии с различными разрядами. Сертификация технического персонала автосервисного предприятия, профессиональные требования к которому формируются на основе профессиональных стандартов, поможет руководителю определить, какому уровню квалификации соот-

ветствует каждый конкретный работник, чтобы впоследствии четко знать, какие виды работ и в каком объеме можно доверить работнику, не сомневаясь в качестве его исполнительского мастерства.

Конечно, это можно сделать посредством внутрифирменной аттестации. Но преимущество и отличие сертификации в том, что подготовка к ней стимулирует персонал на повышение своего образовательного уровня, активизирует профессиональный рост кадрового потенциала организации. Помимо этого сертификация персонала позволяет:

- получить реальную оценку качества подготовки, уровня компетентности, профессиональной пригодности работников;
- сопоставить соответствие персонала качеству оказываемых услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобильного транспорта;
- внести коррективы в процесс профессионального обучения и повышения квалификации своего персонала;



- определить перспективу развития авторемонтного предприятия;
- упрочить позиции на рынке автосервисных услуг.

Для осуществления процедуры сертификации в Московском областном центре сертификации персонала разработана программа сертификации слесарей по ремонту автомобилей техцентров. В соответствии с ней в ходе сертификационных испытаний на теоретическом этапе будут оцениваться знания данной категории персонала устройства узлов, агрегатов автомобиля, контрольно-стендовой аппаратуры, характеристик горюче-смазочных материалов, регулировочных характеристик, а также знание правил и мер безопасности при проведении ремонтно-наладочных работ. На практическом этапе проверяются умения и навыки выполнения ремонтно-наладочных работ транспортного средства, оказания первой медицинской помощи.

Сертификация персонала — процедура платная, но необременительная для организаций. В каждом конкретном случае вопрос оплаты решается индивидуально, с учетом количества работников, представленных на сертификацию, сложности программ сертификационных испытаний и т.д. Но затраты эти многократно окупаются преимуществами, получаемыми организацией в современных условиях высокой конкуренции и борьбы за клиентов.

Предлагаются два варианта оплаты работ по сертификации персонала в случае, если заявителем является юридическое лицо.

В случае, если все затраты несет техцентр, то сертификаты соответствия работников становятся собственностью этой организации.

Во втором случае предприятие, являясь заявителем сертификации своего персонала, оплачивает процедуру сертификации, а затем удерживает из заработной платы работников эту сумму частями в течение 6–12 месяцев, исходя из размера заработной платы. Такой порядок существует, к примеру, при получении лицензии

на осуществление охранной деятельности. В этом случае работники становятся держателями сертификатов соответствия, для которых этот документ является:



- документально оформленным свидетельством уровня квалификации и профессионального мастерства на текущий момент времени;

- основанием для заключения трудового договора с индивидуальным тарифом оплаты труда;
- повышением социальной защищенности и качества жизни.

В то же время сертификат соответствия повышает ответственность его обладателя за результаты своего труда. Требуемое качество полного комплекса производимых работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей обязательно явится результатом надежного функционирования такого сложного механизма как

транспортное средство, а исправный автомобиль — это многие и многие сохраненные жизни. _____ **АБС**

Сертифицированный персонал авторемонтного предприятия — это высокое качество предоставляемых автосервисных услуг и стабильная, успешная, конкурентоспособная работа организации.

Московский областной центр сертификации персонала:

142210, Московская обл., г. Серпухов,

Б.Ударный переулок, зд. 1-А.

Тел./факс (4967) 35-31-93

(через секретаря дополнительно 131)

E-mail: moscsp@mail.ru