

Министерство науки и высшего образования РФ  
Иркутский национальный исследовательский технический университет

Факультет среднего профессионального образования  
Машиностроительный колледж

Т.В. Данилова

МДК 02.03 УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Методические указания  
по выполнению практических и самостоятельных работ

Издательство  
Иркутского национального исследовательского технического университета  
2025 г.

Рекомендовано к изданию Учебно-методической комиссией факультета среднего профессионального образования.

Автор

Преподаватель машиностроительного колледжа факультета среднего-профессионального образования ФГБОУ ВО «ИРНИТУ» Т.В. Данилова

Данилова Т.В. МДК 02.03 Управленческая и техническая документация: метод. указания по выполнению практических и самостоятельных работ.-Иркутск : Изд-во ИРНИТУ, 2025- 56 с.

Соответствуют требованиям ФГОС СПО по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств».

Предназначены для студентов Машиностроительного колледжа, изучающих междисциплинарный курс «Управленческая и техническая документация» в рамках подготовки специалистов среднего звена.

## Введение

Цель методических указаний – обеспечение учебного процесса по междисциплинарному курсу «Управленческая и техническая документация», общее количество часов на практические и самостоятельные работы составляет 28 часов (практические работы 20 часов, самостоятельные работы 8 часов).

Перечень основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов

Основная литература:

Виноградов В. М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / В. М. Виноградов. – Москва : Курс : Инфра-М, 2025. – 376 с. URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2163205>

Графкина М. В. Охрана труда : учебник / М. В. Графкина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Инфра-М, 2024. – 212 с. URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2139314>

Коваленко Н. А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей : учебное пособие / Н. А. Коваленко. – Москва : Инфра-М, 2022. – 229 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1084884>

Логинова Н. А. Экономическая оценка инвестиций на транспорте : учебное пособие / Н. А. Логинова. – Москва : Инфра-М, 2023. – 252 с. URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1981711>

Туревский И. С. Экономика отрасли (автомобильный транспорт) : учебник / И. С. Туревский. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 288 с. URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2186783>

Хмельницкий А. Д. Экономика и управление на грузовом автомобильном транспорте : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. Д. Хмельницкий. – 4-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 258 с. URL: <https://urait.ru/bcode/558184>

Экономика отрасли. Автотранспорт : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. В. Будрина [и др.] ; под редакцией Е. В. Будриной. – Москва : Юрайт, 2025. – 301 с. URL: <https://urait.ru/bcode/556425>

Дополнительная литература

Бычков В. П. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг : учебник / В. П. Бычков. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Инфра-М, 2024. – 394 с. URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2063450>

Волков А. С. Бизнес-планирование : учебное пособие / А. С. Волков, А. А. Марченко. – Москва : Риор : Инфра-М, 2025. – 81 с. URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2183395>

Туревский И. С. Охрана труда на автомобильном транспорте : учебное пособие / И. С. Туревский. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 240 с. URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2143452>

Общие критерии оценки:

Оценка	Требования к знаниям
«отлично» 5	студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО; ответ полный доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности. Задача решена верно.
«хорошо» 4	студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа. Задача решена верно.
«удовлетворительно» 3	студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и

	оформлении ответа; ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен. Задача решена верно, допустимы ошибки в расчётах.
«неудовлетворительно» 2	студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, неточности в содержании рассказываемого материала, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки. При оценивании письменных работ учитывается грамотность оформления. Не может быть оценена высоким баллом работа, в которой имеются орфографические и пунктуационные, стилистические ошибки. Практическая задача не решена.

Таблица – Перечень практических и самостоятельных работ

№	Тема	Вид, номер и название работы	Коды общих и профессиональных компетенций	Количество часов
Семестр 8				
1	Тема 1.2. Техническая документация на предприятиях автомобильного транспорта	СРС №1 Проработать лекционный материал по пройденной теме.	ОК 01-09 ПК 2.1; 2.2; 2.3; 2.4.	4
2	Тема 1.3. Единая система конструкторской и технологической документации	Практическая работа №1. Оформление операционной карты на технологические процессы ТО и ремонта АТС и их компонентов (по видам работ)	ОК 01-09 ПК 2.1; 2.2; 2.3; 2.4.	2
3	Тема 1.3. Единая система конструкторской и технологической документации	Практическая работа №2. Оформление карты эскизов на технологические процессы ТО и ремонта АТС и их компонентов (по видам работ)	ОК 01-09 ПК 2.1; 2.2; 2.3; 2.4.	2
4	Тема 1.4. Основополагающие документы по оказанию услуг по ТО и ремонту АТС и их компонентов в РФ	СРС №2. Проработать лекционный материал по пройденной теме.	ОК 01-09 ПК 2.1; 2.2; 2.3; 2.4.	4
5	Тема 1.5. Оформление предприятиями автомобильного транспорта документации при приемке и выдаче	Практическая работа №3. Оформление заявки на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС и их компонентов	ОК 01-09 ПК 2.1; 2.2; 2.3; 2.4.	2

	АТС и их компонентов с ТО и ремонта			
6	Тема 1.5. Оформление предприятиями автомобильного транспорта документации при приемке и выдаче АТС и их компонентов с ТО и ремонта	Практическая работа №4. Оформление заказ-наряда на оказание услуг по техническому обслуживанию АТС и их компонентов	ОК 01-09 ПК 2.1; 2.2; 2.3; 2.4.	2
7	Тема 1.5. Оформление предприятиями автомобильного транспорта документации при приемке и выдаче АТС и их компонентов с ТО и ремонта	Практическая работа №5. Оформление приемо-сдаточного акта на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС и их компонентов	ОК 01-09 ПК 2.1; 2.2; 2.3; 2.4.	2
8	Тема 1.5. Оформление предприятиями автомобильного транспорта документации при приемке и выдаче АТС и их компонентов с ТО и ремонта	Практическая работа №6. Оформление акта выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту АТС и их компонентов	ОК 01-09 ПК 2.1; 2.2; 2.3; 2.4.	2
9	Тема 1.5. Оформление предприятиями автомобильного транспорта документации при приемке и выдаче АТС и их компонентов с ТО и ремонта	Практическая работа №7. Оформление рекламационного акта (претензии)	ОК 01-09 ПК 2.1; 2.2; 2.3; 2.4.	2
10	Тема 1.7. Организация работы с управлениемскими документами на предприятиях автомобильного транспорта	Практическая работа №8. Оформление организационно-распорядительных документов по деятельности сервиса АТС и их компонентов	ОК 01-09 ПК 2.1; 2.2; 2.3; 2.4.	2
11	Тема 1.7. Организация работы с управлениемскими документами на предприятиях автомобильного транспорта	Практическая работа №9. Оформление справочно-информационных документов по деятельности сервиса АТС и их компонентов	ОК 01-09 ПК 2.1; 2.2; 2.3; 2.4.	2

12	Тема 1.7. Организация работы с управленческими документами на предприятиях автомобильного транспорта	Практическая работа №10. Оформление документов по личному составу на предприятии сервиса АТС и их компонентов	ОК 01-09 ПК 2.1; 2.2; 2.3; 2.4.	2
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	---

### Самостоятельная работа №1

Проработать лекционный материал по пройденной теме

«Техническая документация на предприятиях автомобильного транспорта»

Количество часов на выполнение: 4 часа.

Цель работы: Систематизировать теоретические и практические знания по технической документации на предприятиях автомобильного транспорта.

Задание: Проработка конспекта занятий по изучаемой теме. Решение тематических задач. Это является необходимым условием для понимания материалов последующих лекций и усвоения материалов практических занятий.

Содержание задания:

1. Повторить материал по пройденной теме.
2. Составить перечень тезисов.
3. Проработать примеры решения задач для подготовки к защите практической работы.

Форма контроля: фронтальный опрос.

### Практическая работа №1

«Оформление операционной карты на технологические процессы ТО и ремонта АТС и их компонентов (по видам работ)»

Количество часов на выполнение: – 2 часа

Цель работы:

Сформировать умение разрабатывать и оформлять операционные карты на технологические процессы технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств в соответствии с требованиями ЕСТД и отраслевых стандартов.

Часть 1. Теоретическая подготовка

Задание 1.1. Дайте развернутые ответы на вопросы:

Что такое операционная карта и каково ее назначение в технологической документации?  
Перечислите основные разделы операционной карты и их содержание.

Какие нормативные документы регламентируют оформление операционных карт на автотранспортных предприятиях?

Объясните разницу между операционной картой и технологической картой.

Часть 2. Изучение структуры операционной карты

Задание 2.1. Заполните таблицу структуры операционной карты:

Раздел операционной карты	Содержание раздела	Требования к оформлению
1. Общие сведения	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наименование операции</li> <li>- Номер операции</li> <li>- Наименование детали/узла</li> <li>- Номер чертежа</li> </ul>	Заполняется на основании технологического процесса
2. Оборудование и оснастка	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Основное оборудование</li> <li>- Вспомогательное оборудование</li> <li>- Технологическая оснастка</li> </ul>	Указываются типы, модели, инвентарные номера

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Измерительный инструмент</li> </ul>	
3. Материалы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Основные материалы</li> <li>- Вспомогательные материалы</li> <li>- Реактивы</li> <li>- Запасные части</li> </ul>	Указываются марки, ГОСТы, нормы расхода
4. Содержание операции	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Последовательность переходов</li> <li>- Эскизы, схемы</li> <li>- Технические требования</li> <li>- Режимы работы</li> </ul>	Подробное описание каждого перехода
5. Нормирование времени	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Основное время</li> <li>- Вспомогательное время</li> <li>- Подготовительно-заключительное время</li> <li>- Штучное время</li> </ul>	Расчет по нормативам
6. Информация разработчике	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Должность</li> <li>- ФИО</li> <li>- Подпись</li> <li>- Дата</li> </ul>	Заполняется ответственным лицом

### Часть 3. Разработка операционной карты

Задание 3.1. Разработайте операционную карту на замену тормозных колодок автомобиля ВАЗ-2170 (Lada Priora)

Исходные данные:

Автомобиль: ВАЗ-2170 (Lada Priora)

Вид работ: Замена тормозных колодок передних колес

Оборудование: Подъемник, комплект инструментов слесаря

Материалы: Тормозные колодки, очиститель тормозов

Этапы выполнения:

Подготовить рабочее место

Установить автомобиль на подъемник

Снять колесо

Демонтировать тормозные колодки

Очистить и осмотреть суппорт

Установить новые колодки

Собрать узел

Установить колесо

Проверить работу тормозов

Задание 3.2. Оформите операционную карту по установленной форме:

### ОПЕРАЦИОННАЯ КАРТА

#### 1. Общие сведения

Наименование операции: Замена тормозных колодок передних колес

Номер операции: 001

Объект работы: Автомобиль ВАЗ-2170 (Lada Priora)

Номер чертежа: Сб. чертеж 2170-3501010

## 2. Оборудование и оснастка

Основное оборудование:

Подъемник двухстоечный П-97М

Компрессор СО-7Б

Технологическая оснастка:

Набор головок 8-32 мм

Монтировки

Молоток слесарный

Измерительный инструмент:

Штангенциркуль ШЦ-1

Линейка измерительная

## 3. Материалы

Основные материалы:

Тормозные колодки 2170-3501090 - 4 шт.

Вспомогательные материалы:

Очиститель тормозов - 50 мл

Ветошь обтирочная - 100 г

## 4. Содержание операции

№ перехода	Содержание перехода	Эскиз, схема	Технические требования
1	Установить автомобиль на подъемник, зафиксировать	[Схема установки]	Автомобиль должен быть надежно закреплен
2	Снять колесо	[Схема демонтажа]	Болты крепления уложить в специальную тару
3	Открутить направляющие суппорта	[Схема суппорта]	Момент затяжки 31-38 Н·м
4	Извлечь старые колодки	[Схема извлечения]	Не повредить тормозной диск
5	Очистить посадочные места	[Схема очистки]	Использовать очиститель тормозов
6	Установить новые колодки	[Схема установки]	Проверить правильность ориентации
7	Собрать узел в обратной последовательности	[Схема сборки]	Проверить моменты затяжки
8	Установить колесо	[Схема монтажа]	Момент затяжки 88-117 Н·м

## 5. Нормирование времени

Подготовительно-заключительное время: 10 мин

Основное время: 45 мин

Вспомогательное время: 15 мин

Штучное время на операцию: 70 мин

## 6. Информация о разработчике

Разработчик: Технолого цеха

ФИО: Иванов А.С.

Дата: 15.10.2024

Подпись: \_\_\_\_\_

Часть 4. Разработка операционной карты на сложную операцию

Задание 4.1. Разработайте операционную карту на регулировку углов установки колес

Исходные данные:

Оборудование: Стенд регулировки углов установки колес

Измерительные приборы: Оптический стенд СКО-1М

Дополнительные материалы: Шпильки регулировочные, ключи

Задание 4.2. Заполните разделы операционной карты:

Технические требования:

Развал колес:  $0^\circ \pm 30'$

Схождение колес:  $0^\circ \pm 10'$

Продольный наклон шкворня:  $3^\circ 30' \pm 30'$

Последовательность операций:

Проверка давления в шинах

Компенсация биения дисков

Установка датчиков на колеса

Проведение измерений

Регулировка углов

Контрольный замер

Часть 5. Оформление графической части

Задание 5.1. Разработайте эскизы для операционной карты:

Требования к эскизам:

Четкость и наглядность

Соответствие ГОСТ 2.109-73

Наличие размеров и обозначений

Указание последовательности действий

Пример эскиза для замены тормозных колодок:

#### СХЕМА ДЕМОНТАЖА ТОРМОЗНЫХ КОЛОДОК



1 - Направляющая скоба

2 - Тормозная колодка

3 - Тормозной диск

Задание 5.2. Разработайте схему технологического процесса:

Изобразите в виде блок-схемы последовательность операций с указанием контролируемых параметров.

**Практическая работа №2**  
**«Оформление карты эскизов на технологические процессы ТО и ремонта АТС и их компонентов (по видам работ)»**

Количество часов на выполнение: – 2 часа

Цель работы:

Сформировать умение разрабатывать и оформлять карты эскизов на технологические процессы технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств, освоить правила выполнения технических эскизов и схем в соответствии с требованиями ЕСТД.

Часть 1. Теоретическая подготовка

Задание 1.1. Дайте развернутые ответы на вопросы:

1. Что такое карта эскизов и каково ее назначение в технологической документации?
2. Какие виды эскизов используются при оформлении технологической документации на автотранспортном предприятии?
3. Перечислите основные требования к выполнению технических эскизов согласно ЕСТД.
4. Объясните взаимосвязь карты эскизов с другими технологическими документами.

Часть 2. Изучение структуры карты эскизов

Задание 2.1. Заполните таблицу структуры карты эскизов:

Раздел карты эскизов	Содержание раздела	Требования к оформлению
1. Заголовочная часть	<ul style="list-style-type: none"><li>- Наименование предприятия</li><li>- Наименование документа</li><li>- Обозначение документа</li><li>- Шифр операции</li></ul>	Заполняется по установленной форме
2. Основная часть	<ul style="list-style-type: none"><li>- Номер эскиза</li><li>- Наименование эскиза</li><li>- Изображение</li><li>- Обозначения и надписи</li></ul>	Выполняется в соответствии с ГОСТ 2.109-73
3. Спецификация	<ul style="list-style-type: none"><li>- Позиции деталей</li><li>- Наименования</li><li>- Количество</li><li>- Примечания</li></ul>	Заполняется таблицей под эскизом
4. Подписи	<ul style="list-style-type: none"><li>- Разработчик</li><li>- Проверил</li><li>- Нормировщик</li><li>- Дата</li></ul>	Проставляются в установленных местах

Часть 3. Разработка карты эскизов на замену тормозных колодок

Задание 3.1. Разработайте карту эскизов на операцию "Замена тормозных колодок передних колес"

Исходные данные:

- Автомобиль: Volkswagen Polo
- Узел: Тормозная система передних колес
- Количество эскизов: 3

- Масштаб: 1:2

Задание 3.2. Оформите карту эскизов по установленной форме:  
КАРТА ЭСКИЗОВ

Обозначение: КЭ.ТО.001.2170

Спецификация к эскизу 1:

Поз.	Обозначение	Наименование	Количество
1	2170-3501010	Диск тормозной	1
2	2170-3501090	Колодка тормозная	2
3	2170-3501070	Суппорт в сборе	1
4	2170-3501080	Поршень суппорта	1

Часть 4. Разработка эскизов на регулировку углов установки колес

Задание 4.1. Создайте эскизы для операции "Регулировка углов установки колес"

Эскиз 1: Схема установки измерительного оборудования

Спецификация:

Поз.	Наименование	Назначение
1	Верхний рычаг	Регулировка развала
2	Поперечная тяга	Регулировка схождения
3	Нижний рычаг	Регулировка кастора

Часть 5. Оформление эскизов на ремонт двигателя

Задание 5.1. Разработайте эскизы для операции "Замена ремня ГРМ"

Требования к эскизам:

- Четкое отображение последовательности операций
- Указание специального инструмента
- Отметка установочных меток
- Предупреждение о критических моментах

Часть 6. Правила выполнения технических эскизов

Задание 6.1. Составьте перечень правил выполнения эскизов:

1. Масштабирование:
  - Соблюдение пропорций
  - Выбор оптимального масштаба
  - Указание масштаба на эскизе
2. Обозначения:
  - Сквозная нумерация позиций
  - Четкость линий и надписей
  - Стандартные условные обозначения
3. Размеры и допуски:
  - Нанесение основных размеров
  - Указание допусков
  - Обозначение посадок

4. Технологические указания:
- Последовательность операций
  - Применяемый инструмент
  - Моменты затяжки

Задание 6.2. Разработайте условные обозначения для карт эскизов:

Обозначение	Значение	Применение
!	Внимание! Критическая операция	Опасные операции
X	Специнструмент	Специальный инструмент
K	Контроль размера	Измерительный контроль
M	Момент затяжки	Указание момента

### Самостоятельная работа №2

Проработать лекционный материал по пройденной теме  
 «Основополагающие документы по оказанию услуг по ТО и ремонту АТС и их компонентов в РФ»

Количество часов на выполнение: 4 часа.

Цель работы: Систематизировать теоретические и практические знания по основополагающим документам по оказанию услуг.

Задание: Проработка конспекта занятий по изучаемой теме. Решение тематических задач. Это является необходимым условием для понимания материалов последующих лекций и усвоения материалов практических занятий.

Содержание задания:

1. Повторить материал по пройденной теме.
  2. Составить перечень тезисов.
  3. Проработать примеры решения задач для подготовки к защите практической работы.
- Форма контроля: фронтальный опрос.

### Практическая работа №3

«Оформление заявки на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС и их компонентов»

Количество часов на выполнение: – 2 часа

Цель работы:

Сформировать умение правильно оформлять заявку на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в соответствии с установленными требованиями и стандартами предприятия.

Часть 1. Теоретическая подготовка

Задание 1.1. Дайте развернутые ответы на вопросы:

1. Каково назначение заявки на оказание услуг по ТО и ремонту АТС в системе документооборота предприятия?
2. Перечислите обязательные реквизиты, которые должны содержаться в заявке на оказание услуг.
3. Опишите порядок оформления и согласования заявки на предприятии.
4. Какие нормативные документы регламентируют оформление заявок на автотранспортных предприятиях?

## Часть 2. Изучение структуры заявки

Задание 2.1. Заполните схему структуры заявки на оказание услуг:

### РАЗДЕЛЫ ЗАЯВКИ:

1. Шапка документа
  - Наименование предприятия-исполнителя
  - Регистрационный номер заявки
  - Дата составления
2. Данные заказчика
  - Наименование организации-заказчика
  - Юридический адрес
  - Банковские реквизиты
  - Контактная информация
3. Информация об автомобиле
  - Марка, модель автомобиля
  - Государственный регистрационный номер
  - Идентификационный номер (VIN)
  - Пробег автомобиля
  - Год выпуска
4. Перечень работ
  - Вид технического обслуживания
  - Перечень ремонтных работ
  - Диагностические мероприятия
  - Дополнительные услуги
5. Условия выполнения работ
  - Срок выполнения работ
  - Место выполнения работ
  - Особые условия
  - Гарантийные обязательства
6. Стоимость работ
  - Предварительная стоимость
  - Форма оплаты
  - Сроки оплаты
7. Подписи сторон
  - Подпись заказчика
  - Подпись исполнителя
  - Дата согласования

## Часть 3. Разработка формы заявки

Задание 3.1. Разработайте бланк заявки на оказание услуг ТО и ремонта АТС:

ЗАЯВКА № \_\_\_\_\_

на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС

### 1. Заказчик:

Полное наименование: \_\_\_\_\_

Юридический адрес: \_\_\_\_\_

ИНН/КПП: \_\_\_\_\_

Банковские реквизиты: \_\_\_\_\_

Контактное лицо: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

### 2. Транспортное средство:

Марка, модель: \_\_\_\_\_

Гос. регистрационный номер: \_\_\_\_\_

VIN: \_\_\_\_\_

Пробег: \_\_\_\_\_ км, год выпуска: \_\_\_\_\_

3. Перечень работ:

Техническое обслуживание:

- ТО-1 (ежедневное обслуживание)
- ТО-2 (первое техническое обслуживание)
- Сезонное обслуживание
- \_\_\_\_\_

Ремонтные работы:

- Текущий ремонт двигателя
- Ремонт трансмиссии
- Ремонт ходовой части
- Ремонт тормозной системы
- Ремонт электрооборудования
- \_\_\_\_\_

Диагностические работы:

- Компьютерная диагностика
- Диагностика подвески
- Проверка тормозной системы
- \_\_\_\_\_

4. Условия выполнения работ:

Срок выполнения: \_\_\_\_\_

Место выполнения: \_\_\_\_\_

Особые условия: \_\_\_\_\_

Гарантия: \_\_\_\_\_

5. Стоимость работ:

Предварительная стоимость: \_\_\_\_\_

Форма оплаты: \_\_\_\_\_

Срок оплаты: \_\_\_\_\_

6. Подписи сторон:

Заказчик: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(подпись) (ФИО)

Исполнитель: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(подпись) (ФИО)

Дата: \_\_\_\_\_

---

Часть 4. Заполнение заявки по конкретной ситуации

Ситуация:

ООО "ТрансАвто" (ИНН 1234567890, КПП 123456789, юридический адрес: г. Москва, ул. Ленина, д. 1, расчетный счет 40702810123456789012 в ПАО "Сбербанк", БИК 044525225) необходимо выполнить техническое обслуживание и ремонт автомобиля Volvo XC90.

Данные автомобиля:

- Гос. номер: A123BC77
- VIN: YV1AH852171234567
- Пробег: 85 250 км
- Год выпуска: 2018

Необходимые работы:

- ТО-2 (второе техническое обслуживание)
- Замена тормозных колодок
- Компьютерная диагностика
- Регулировка углов установки колес

Условия:

- Срок выполнения: 3 рабочих дня
- Место выполнения: цех №2
- Гарантия: 6 месяцев
- Форма оплаты: безналичный расчет

Задание 4.1. Заполните заявку на основе приведенных данных:

Оформите полную заявку, используя бланк из задания 3.1 и приведенные данные.

#### Часть 5. Оформление дополнительных документов

Задание 5.1. Разработайте форму дополнительного соглашения к заявке:

##### ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ № \_\_\_\_

к заявке № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » 202 г.

Настоящим соглашением стороны договорились о внесении следующих изменений и дополнений:

1. Дополнительный перечень работ:

2. Изменение сроков выполнения:

Новые сроки: \_\_\_\_\_

3. Корректировка стоимости:

Новая стоимость: \_\_\_\_\_

4. Иные условия:

Подписи сторон:

Заказчик: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

(подпись) (ФИО)

Исполнитель: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

(подпись) (ФИО)

Дата: \_\_\_\_\_

#### Часть 6. Нормативное обеспечение

Задание 6.1. Составьте перечень нормативных документов, регулирующих оформление заявок:

1. Федеральный закон "О защите прав потребителей"
2. ГОСТ Р 51709-2001 "Автомобильные средства. Требования безопасности"
3. Правила проведения технического обслуживания и ремонта
4. Внутренние стандарты предприятия

5.

Задание 6.2. Разработайте инструкцию по заполнению заявки:

Правила заполнения:

- Все поля должны заполняться разборчиво
- Исправления не допускаются
- Обязательно указание реквизитов обеих сторон
- Перечень работ должен быть конкретным и полным
- Стоимость указывается в рублях
- Подписи должны быть собственноручными

#### Часть 7. Контроль качества оформления

Задание 7.1. Проведите экспертизу заполненной заявки:

Критерии оценки:

- Полнота заполнения всех разделов

- Правильность указания реквизитов
- Четкость формулировок перечня работ
- Соответствие установленной форме
- Наличие всех необходимых подписей

Задание 7.2. Составьте перечень типовых ошибок при оформлении заявок:

1. Отсутствие полных реквизитов заказчика
2. Неправильное указание VIN автомобиля
3. Нечеткая формулировка перечня работ
4. Отсутствие подписей сторон
5. Не указаны сроки выполнения работ

## Часть 8. Ситуационные задачи

Ситуация 1:

Клиент обратился для выполнения срочного ремонта, но не имеет полных реквизитов организации. Как правильно оформить заявку?

Решение:

- Временно оформить заявку с минимальными данными
- Взять обязательство о предоставлении полных реквизитов
- Указать в особых условиях срок предоставления документов

Ситуация 2:

В процессе выполнения работ выявлена необходимость дополнительных работ. Как оформить изменения?

Решение:

- Составить дополнительное соглашение
- Согласовать с заказчиком стоимость и сроки
- Получить подтверждение согласия заказчика

Ситуация 3:

Заказчик отказывается подписывать заявку после выполнения работ. Ваши действия?

Решение:

- Предоставить акт выполненных работ
- Направить официальное уведомление
- При необходимости обратиться в суд

## Часть 9. Электронное оформление заявок

Задание 9.1. Разработайте требования к системе электронного документооборота:

Функциональные требования:

- Автоматическая нумерация заявок
- Электронная подпись
- Шаблоны заявок
- Система уведомлений
- Архивация документов

Задание 9.2. Создайте макет электронной заявки:

Опишите структуру электронной формы заявки с указанием обязательных полей и проверок.

## Практическая работа №4

«Оформление заказ-наряда на оказание услуг по техническому обслуживанию АТС и их компонентов»

Количество часов на выполнение: – 2 часа

Цель работы:

Сформировать умение правильно оформлять заказ-наряд на оказание услуг по техническому обслуживанию автотранспортных средств в соответствии с установленными требованиями и стандартами предприятия.

Часть 1. Теоретическая подготовка

Задание 1.1. Дайте развернутые ответы на вопросы:

1. Каково назначение заказ-наряда в системе документооборота автотранспортного предприятия?
2. Перечислите обязательные реквизиты, которые должны содержаться в заказ-наряде.
3. Опишите порядок оформления, согласования и закрытия заказ-наряда.
4. Какие нормативные документы регламентируют оформление заказ-нарядов на автотранспортных предприятиях?

Часть 2. Изучение структуры заказ-наряда

Задание 2.1. Заполните схему структуры заказ-наряда:

РАЗДЕЛЫ ЗАКАЗ-НАРЯДА:

1. Заголовочная часть
  - о Наименование предприятия
  - о Номер заказ-наряда
  - о Дата открытия/закрытия
  - о Статус заказа
2. Информация о клиенте
  - о ФИО/наименование заказчика
  - о Контактные данные
  - о Адрес
  - о Номер договора (при наличии)
3. Данные транспортного средства
  - о Марка, модель автомобиля
  - о Государственный номер
  - о VIN-код
  - о Пробег
  - о Год выпуска
  - о Цвет
  - о Тип двигателя
4. Перечень работ
  - о Код работы
  - о Наименование операции
  - о Норма времени
  - о Стоимость нормо-часа
  - о Итоговая стоимость работ
5. Запасные части и материалы
  - о Артикул детали
  - о Наименование
  - о Количество
  - о Цена за единицу
  - о Общая стоимость
6. Финансовая информация
  - о Общая стоимость работ
  - о Стоимость запчастей
  - о Итоговая сумма
  - о Форма оплаты

- Аванс
- Оставшаяся сумма к оплате
- 7. Подписи и согласования
- Приемщик заказа
- Исполнитель работ
- Контролер качества
- Клиент (при получении)

### Часть 3. Разработка формы заказ-наряда

Задание 3.1. Разработайте бланк заказ-наряда на оказание услуг ТО АТС:

#### ЗАКАЗ-НАРЯД № \_\_\_\_\_ на техническое обслуживание автотранспортного средства

Дата открытия: \_\_\_\_\_ Дата закрытия: \_\_\_\_\_

Статус:  Открыт  В работе  Выполнен  Выдан

#### 1. ДАННЫЕ КЛИЕНТА:

ФИО/Наименование: \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Договор № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » 202\_ г.

#### 2. ДАННЫЕ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА:

Марка, модель: \_\_\_\_\_ Гос. номер: \_\_\_\_\_

VIN: \_\_\_\_\_ Пробег: \_\_\_\_\_ км

Год выпуска: \_\_\_\_\_ Цвет: \_\_\_\_\_ Тип двигателя: \_\_\_\_\_

#### 3. ФИНАНСОВАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

Стоимость работ: \_\_\_\_\_ руб.

Стоимость запчастей: \_\_\_\_\_ руб.

Итого к оплате: \_\_\_\_\_ руб.

Аванс: \_\_\_\_\_ руб.

К оплате: \_\_\_\_\_ руб.

Форма оплаты:  Наличные  Безналичные  Карта

#### 4. ПОДПИСИ:

Приемщик: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Исполнитель: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Контролер ОТК: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Особые отметки: \_\_\_\_\_

---

### Часть 4. Заполнение заказ-наряда по конкретной ситуации

Ситуация:

Клиент Петров Иван Сергеевич (тел. +7-912-345-67-89) обратился для проведения ТО-2 автомобиля Toyota Camry 2020 года выпуска.

Данные автомобиля:

- Гос. номер: A123BC77
- VIN: 4T1B11EK5JU123456

- Пробег: 35 250 км
- Цвет: серебристый
- Тип двигателя: бензиновый, 2,5 л

Необходимые работы (нормы времени согласно предприятию):

- Замена моторного масла и фильтра (0,8 н/ч)
- Замена воздушного фильтра (0,3 н/ч)
- Замена салонного фильтра (0,4 н/ч)
- Диагностика ходовой части (0,7 н/ч)
- Проверка тормозной системы (0,5 н/ч)

Запасные части:

- Масло моторное 5W-30 - 5 л
- Фильтр масляный - 1 шт.
- Фильтр воздушный - 1 шт.
- Фильтр салонный - 1 шт.

Условия:

- Стоимость нормо-часа: 1 500 руб.
- Форма оплаты: банковская карта
- Авансы: 3 000 руб.

Задание 4.1. Заполните заказ-наряд на основе приведенных данных:

Рассчитайте стоимость работ и заполните все разделы заказ-наряда.

## Часть 5. Нормативное обеспечение

Задание 5.1. Составьте перечень нормативных документов:

1. Федеральный закон "О защите прав потребителей"
2. ГОСТ Р 51709-2001 "Автомобильные средства. Требования безопасности"
3. Правила проведения технического обслуживания
4. Внутренние стандарты предприятия
5. \_\_\_\_\_

Задание 5.2. Разработайте инструкцию по заполнению заказ-наряда:

Правила заполнения:

- Нумерация сквозная в течение года
- Все исправления заверяются подписью
- Обязательно указание VIN и гос. номера
- Подписи должны быть собственноручными
- Стоимость указывается в рублях
- При изменении цены - составление доп. соглашения

---

## Часть 6. Контроль качества оформления

Задание 6.1. Проведите экспертизу заполненного заказ-наряда:

Критерии оценки:

- Полнота заполнения всех разделов
- Правильность расчетов стоимости
- Наличие всех необходимых подписей
- Соответствие установленной форме
- Четкость формулировок

Задание 6.2. Составьте перечень типовых ошибок:

1. Отсутствие VIN-кода автомобиля
  2. Неправильный расчет стоимости работ
  3. Отсутствие подписи клиента при получении
  4. Не указан пробег автомобиля
  5. Неправильное оформление исправлений
-

## Часть 7. Ситуационные задачи

### Ситуация 1:

В процессе выполнения работ выявлена необходимость дополнительного ремонта. Как оформить изменения в заказ-наряде?

Решение:

- Составить дополнительное соглашение
- Согласовать с клиентом стоимость и сроки
- Получить подтверждение согласия клиента
- Внести изменения в заказ-наряд

### Ситуация 2:

Клиент отказался от части работ после их выполнения. Ваши действия?

Решение:

- Составить акт о частичном выполнении работ
- Пересчитать стоимость
- Указать причину отказа в документации
- Получить подтверждение клиента

### Ситуация 3:

Обнаружена ошибка в расчете стоимости работ. Как исправить?

Решение:

- Составить корректировочный документ
- Уведомить клиента об изменениях
- Заверить исправления подписями
- Внести изменения в учетную систему

## Практическая работа №5

### «Оформление приемо-сдаточного акта на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС и их компонентов»

Количество часов на выполнение: – 2 часа

Цель работы:

Сформировать умение правильно оформлять приемо-сдаточный акт на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в соответствии с установленными требованиями и стандартами предприятия.

### Часть 1. Теоретическая подготовка

Задание 1.1. Дайте развернутые ответы на вопросы:

1. Каково назначение приемо-сдаточного акта в системе документооборота автотранспортного предприятия?
2. Перечислите обязательные реквизиты, которые должны содержаться в приемо-сдаточном акте.
3. Опишите порядок оформления и согласования приемо-сдаточного акта.
4. Какие нормативные документы регламентируют оформление приемо-сдаточных актов на автотранспортных предприятиях?

### Часть 2. Изучение структуры приемо-сдаточного акта

Задание 2.1. Заполните схему структуры приемо-сдаточного акта:

#### РАЗДЕЛЫ ПРИЕМО-СДАТОЧНОГО АКТА:

1. Заголовочная часть
  - Наименование документа
  - Номер акта
  - Дата составления
  - Место составления

2. Информация о сторонах
  - Исполнитель (СТО, цех)
  - Заказчик (клиент)
  - Реквизиты сторон
3. Данные транспортного средства
  - Марка, модель автомобиля
  - Государственный номер
  - VIN-код
  - Пробег на момент приемки/сдачи
  - Внешние особенности и повреждения
4. Перечень выполненных работ
  - Вид технического обслуживания
  - Перечень ремонтных работ
  - Диагностические мероприятия
  - Дополнительные услуги
5. Использованные материалы и запчасти
  - Наименование запчастей
  - Количество
  - Артикулы
  - Производитель
6. Результаты контроля качества
  - Проверка качества выполненных работ
  - Результаты испытаний
  - Замечания и рекомендации
7. Финансовые расчеты
  - Стоимость работ
  - Стоимость запчастей
  - Общая сумма
  - Форма оплаты
8. Подписи сторон
  - Представитель исполнителя
  - Заказчик (клиент)
  - Дата подписания

Часть 3. Разработка формы приемо-сдаточного акта

Задание 3.1. Разработайте бланк приемо-сдаточного акта:

**ПРИЕМО-СДАТОЧНЫЙ АКТ № \_\_\_\_\_**  
на оказание услуг по техническому обслуживанию  
и ремонту автотранспортного средства

Г. \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

1. СТОРОНЫ АКТА:

Исполнитель: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Заказчик: \_\_\_\_\_

Паспорт: \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**2. ТРАНСПОРТНОЕ СРЕДСТВО:**

Марка, модель: \_\_\_\_\_ Гос. номер: \_\_\_\_\_

VIN: \_\_\_\_\_ Пробег: \_\_\_\_\_ км

Год выпуска: \_\_\_\_\_ Цвет: \_\_\_\_\_ Тип двигателя: \_\_\_\_\_

**2. ПЕРЕЧЕНЬ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ:**

№ п/п	Наименование работ	Стоимость, руб.

**4. ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ЗАПЧАСТИ:**

№ п/п	Наименование	Количество	Цена, руб.	Сумма, руб.

**5. РЕЗУЛЬТАТЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА:**Качество выполненных работ:  отличное  хорошее  удовлетворительное

Результаты испытаний: \_\_\_\_\_

Замечания и рекомендации: \_\_\_\_\_

**6. ФИНАНСОВЫЕ РАСЧЕТЫ:**

Стоимость работ: \_\_\_\_\_ руб.

Стоимость запчастей: \_\_\_\_\_ руб.

Итого к оплате: \_\_\_\_\_ руб.

Оплачено: \_\_\_\_\_ руб.

Форма оплаты:  Наличные  Безналичные  Банковская карта**7. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ:**

Гарантия на работы: \_\_\_\_\_ мес. С \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Гарантия на запчасти: \_\_\_\_\_ мес. С \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

**8. ПОДПИСИ СТОРОН:**

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ЗАКАЗЧИК:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(должность) (ФИО) \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО) \_\_\_\_\_

М.П.

М.П.

**Часть 4. Заполнение приемо-сдаточного акта по конкретной ситуации**

Ситуация:

СТО "АвтоМастер" (г. Москва, ул. Ленина, 15, тел. +7-495-123-45-67) выполнила работы для клиента Сидорова Петра Ивановича (паспорт 4510 123456 выдан ОВД района Теплый Стан г. Москвы 15.05.2015, адрес: г. Москва, ул. Мира, 25, кв. 14, тел. +7-916-123-45-67).

Данные автомобиля:

- Марка: Hyundai Solaris
- Гос. номер: A789OP77

- VIN: Z94CB41BAER123456
- Пробег: 65 300 км
- Год выпуска: 2017
- Цвет: белый
- Тип двигателя: бензиновый, 1.6 л

Выполненные работы:

- Замена масла в двигателе - 1 500 руб.
- Замена масляного фильтра - 300 руб.
- Замена воздушного фильтра - 800 руб.
- Диагностика ходовой части - 1 200 руб.
- Регулировка углов установки колес - 1 000 руб.

Использованные материалы:

- Масло моторное 5W-30 - 4 л × 450 руб. = 1 800 руб.
- Фильтр масляный - 1 шт. × 650 руб. = 650 руб.
- Фильтр воздушный - 1 шт. × 950 руб. = 950 руб.

Условия:

- Качество работ: отличное
- Гарантия на работы: 6 месяцев
- Гарантия на запчасти: 12 месяцев
- Форма оплаты: наличные
- Дата: 15 октября 2024 года

Задание 4.1. Заполните приемо-сдаточный акт на основе приведенных данных:

Рассчитайте общую стоимость и заполните все разделы приемо-сдаточного акта.

Часть 5. Оформление акта выявленных дефектов

Задание 5.1. Разработайте форму акта выявленных дефектов:

АКТ ВЫЯВЛЕННЫХ ДЕФЕКТОВ № \_\_\_\_\_

к приемо-сдаточному акту № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202 г.

Транспортное средство: \_\_\_\_\_

Гос. номер: \_\_\_\_\_ VIN: \_\_\_\_\_

№ п/п	Наименование дефекта	Описание дефекта	Рекомендации по устранению

Дефекты выявлены в присутствии заказчика.

Подписи:

Исполнитель: \_\_\_\_\_ //

Заказчик: \_\_\_\_\_ //

Часть 6. Оформление гарантийного талона

Задание 6.1. Разработайте форму гарантийного талона:

ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН № \_\_\_\_\_

к приемо-сдаточному акту № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202 г.

Заказчик: \_\_\_\_\_

Транспортное средство: \_\_\_\_\_

Гос. номер: \_\_\_\_\_ VIN: \_\_\_\_\_

Гарантийные обязательства:

- Гарантия на работы: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_ мес.)
- Гарантия на запчасти: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_ мес.)

Условия гарантии:

1. Гарантия распространяется на выполненные работы и установленные запчасти
2. Гарантия не распространяется на естественный износ
3. При нарушении правил эксплуатации гарантия аннулируется
4. Для получения гарантийного обслуживания предъявить данный талон

Перечень гарантийных работ:

---

Контактная информация:

Адрес СТО: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Подпись исполнителя: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

---

#### Часть 7. Нормативное обеспечение

Задание 7.1. Составьте перечень нормативных документов:

1. Гражданский кодекс РФ (глава 37 "Подряд")
2. Федеральный закон "О защите прав потребителей"
3. ГОСТ Р 51709-2001 "Автотранспортные средства. Требования безопасности"
4. Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС
5. Внутренние стандарты предприятия

Задание 7.2. Разработайте инструкцию по заполнению приемо-сдаточного акта:

Правила заполнения:

- Нумерация сквозная в течение года
- Все суммы указываются прописью и цифрами
- Исправления не допускаются
- Подписи должны быть собственноручными
- Обязательно указание VIN и гос. номера
- При наличии дефектов - составление отдельного акта

#### Часть 8. Контроль качества оформления

Задание 8.1. Проведите экспертизу заполненного приемо-сдаточного акта:

Критерии оценки:

- Полнота заполнения всех разделов
- Правильность расчетов стоимости
- Наличие всех необходимых подписей
- Соответствие установленной форме
- Четкость формулировок
- Наличие гарантийных обязательств

Задание 8.2. Составьте перечень типовых ошибок:

1. Отсутствие VIN-кода автомобиля
2. Неправильный расчет общей стоимости
3. Отсутствие подписи клиента
4. Не указаны гарантийные сроки
5. Неправильное оформление реквизитов сторон

#### Часть 9. Ситуационные задачи

Ситуация 1:

Клиент отказывается подписывать приемо-сдаточный акт, ссылаясь на некачественно выполненные работы. Ваши действия?

Решение:

- Составить акт о разногласиях
- Провести повторную проверку качества работ
- При необходимости выполнить доработку

- Составить новый акт после устранения замечаний

Ситуация 2:

В процессе приемки обнаружены новые дефекты, не указанные в первоначальном акте. Как оформить?

Решение:

- Составить дополнительный акт выявленных дефектов
- Согласовать с клиентом стоимость дополнительных работ
- Внести изменения в приемо-сдаточный акт
- Получить подтверждение согласия клиента

Ситуация 3:

Клиент требует увеличения гарантийного срока на выполненные работы. Ваши действия?

Решение:

- Обосновать установленные гарантийные сроки
- При возможности предложить платную extended гарантию
- Зафиксировать в акте особые условия
- Получить дополнительные подписи сторон

### Практическая работа №6

#### «Оформление акта выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту АТС и их компонентов»

Количество часов на выполнение: – 2 часа

Цель работы:

Сформировать умение правильно оформлять акт выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в соответствии с установленными требованиями и стандартами предприятия.

#### Часть 1. Теоретическая подготовка

Задание 1.1. Дайте развернутые ответы на вопросы:

1. Каково назначение акта выполненных работ в системе документооборота автотранспортного предприятия?
2. Перечислите обязательные реквизиты, которые должны содержаться в акте выполненных работ.
3. Опишите порядок оформления и согласования акта выполненных работ.
4. Какие нормативные документы регламентируют оформление актов выполненных работ на автотранспортных предприятиях?

#### Часть 2. Изучение структуры акта выполненных работ

Задание 2.1. Заполните схему структуры акта выполненных работ:

#### РАЗДЕЛЫ АКТА ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ:

1. Заголовочная часть
  - Наименование документа
  - Номер акта
  - Дата составления
  - Место составления
  - Основание для выполнения работ
2. Информация о сторонах
  - Исполнитель (подрядчик)
  - Заказчик (клиент)
  - Реквизиты сторон
  - Ответственные лица
3. Данные транспортного средства
  - Марка, модель автомобиля

- Государственный номер
- VIN-код
- Пробег
- Идентификационные данные
- 4. Перечень выполненных работ
- Техническое обслуживание
- Ремонтные работы
- Диагностические мероприятия
- Стоимость каждого вида работ
- 5. Использованные материалы
- Запасные части
- Расходные материалы
- Количество и стоимость
- 6. Финансовая информация
- Общая стоимость работ
- Стоимость материалов
- Итоговая сумма
- Форма и сроки оплаты
- 7. Гарантийные обязательства
- Срок гарантии на работы
- Срок гарантии на материалы
- Условия гарантии
- 8. Подписи сторон
- Подпись исполнителя
- Подпись заказчика
- Печати организаций

Часть 3. Разработка формы акта выполненных работ

Задание 3.1. Разработайте бланк акта выполненных работ:

**АКТ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ № \_\_\_\_\_**  
 по техническому обслуживанию и ремонту  
 автотранспортного средства

г. \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» 202\_ г.

**1. ОСНОВАНИЕ:**

Заказ-наряд № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» 202\_ г.

Договор № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» 202\_ г.

**2. СТОРОНЫ:**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:** \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

ИНН/КПП: \_\_\_\_\_ Тел.: \_\_\_\_\_

Банковские реквизиты: \_\_\_\_\_

**ЗАКАЗЧИК:** \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

ИНН/КПП: \_\_\_\_\_ Тел.: \_\_\_\_\_

Банковские реквизиты: \_\_\_\_\_

**3. ТРАНСПОРТНОЕ СРЕДСТВО:**

Марка, модель: \_\_\_\_\_ Гос. номер: \_\_\_\_\_  
VIN: \_\_\_\_\_ Пробег: \_\_\_\_\_ км  
Год выпуска: \_\_\_\_\_ Цвет: \_\_\_\_\_ Тип двигателя: \_\_\_\_\_

5. ВЫПОЛНЕННЫЕ РАБОТЫ:

№ п/п	Наименование работ	Количество	Стоимость, руб.

6. ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ЗАПЧАСТИ:

№ п/п	Наименование	Ед.изм	Кол-во	Цена, руб.	Сумма, руб.

6. ФИНАНСОВАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

Стоимость работ: \_\_\_\_\_ руб.

Стоимость материалов: \_\_\_\_\_ руб.

Итого: \_\_\_\_\_ руб.

В том числе НДС (20%): \_\_\_\_\_ руб.

Всего к оплате: \_\_\_\_\_ руб.

Сумма прописью: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА:

Гарантия на выполненные работы: \_\_\_\_\_ мес. с «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_\_\_\_ г.

Гарантия на установленные запчасти: \_\_\_\_\_ мес. с «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_\_\_\_ г.

8. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ:

\_\_\_\_\_

9. ПОДПИСИ СТОРОН:

Работы выполнены в полном объеме, качественно и в срок.

Претензий к объему, качеству и срокам выполнения работ не имеем.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ЗАКАЗЧИК:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(должность) (ФИО) (должность) (ФИО)

М.П.

М.П.

Часть 4. Заполнение акта выполненных работ по конкретной ситуации

Ситуация:

ООО "АвтоСервис Плюс" (ИНН 7712345678, КПП 771201001, адрес: г. Москва, ул. Промышленная, 15, тел. +7-495-222-33-44, р/с 40702810123456789012 в ПАО "Сбербанк", БИК 044525225) выполнило работы для ООО "ТрансЛогистик" (ИНН 7712345679, КПП 771201002, адрес: г. Москва, ул. Транспортная, 20, тел. +7-495-333-44-55).

Данные автомобиля:

- Марка: Ford Focus
- Гос. номер: В567СЕ77
- VIN: WF0FXXGCDF4R12345
- Пробег: 78 500 км
- Год выпуска: 2014
- Цвет: серый
- Тип двигателя: бензиновый, 1.6 л

Основание:

- Заказ-наряд № 247 от 10.10.2024
- Договор № 156 от 15.01.2024

Выполненные работы:

- Замена масла в двигателе - 1 500 руб.
- Замена масляного фильтра - 500 руб.
- Замена воздушного фильтра - 800 руб.
- Замена топливного фильтра - 1 200 руб.
- Диагностика ходовой части - 1 500 руб.
- Регулировка углов установки колес - 1 200 руб.

Использованные материалы:

- Масло моторное 5W-30 - 4,2 л × 450 руб. = 1 890 руб.
- Фильтр масляный Ford - 1 шт. × 750 руб. = 750 руб.
- Фильтр воздушный Ford - 1 шт. × 950 руб. = 950 руб.
- Фильтр топливный Ford - 1 шт. × 1 500 руб. = 1 500 руб.

Условия:

- Гарантия на работы: 6 месяцев
- Гарантия на запчасти: 12 месяцев
- Дата: 15 октября 2024 года
- Место: г. Москва

Задание 4.1. Заполните акт выполненных работ на основе приведенных данных:

Рассчитайте общую стоимость (с НДС 20%) и заполните все разделы акта выполненных работ.

Часть 5. Расчет стоимости работ

Задание 5.1. Выполните расчеты для акта выполненных работ:

Расчет стоимости работ:

- Замена масла в двигателе: 1 500 руб.
- Замена масляного фильтра: 500 руб.
- Замена воздушного фильтра: 800 руб.
- Замена топливного фильтра: 1 200 руб.
- Диагностика ходовой части: 1 500 руб.
- Регулировка углов установки колес: 1 200 руб.

Итого работ: 6 700 руб.

Расчет стоимости материалов:

- Масло моторное 5W-30: 4,2 л × 450 руб. = 1 890 руб.
- Фильтр масляный Ford: 1 шт. × 750 руб. = 750 руб.
- Фильтр воздушный Ford: 1 шт. × 950 руб. = 950 руб.
- Фильтр топливный Ford: 1 шт. × 1 500 руб. = 1 500 руб.

Итого материалов: 5 090 руб.

Общий расчет:

- Стоимость работ: 6 700 руб.
- Стоимость материалов: 5 090 руб.
- Итого без НДС: 11 790 руб.

- НДС 20%: 2 358 руб.
- Всего к оплате: 14 148 руб.

Сумма прописью: Четырнадцать тысяч сто сорок восемь рублей 00 копеек

#### Часть 6. Оформление дополнительных документов

Задание 6.1. Разработайте форму акта о выявленных недостатках:

##### АКТ О ВЫЯВЛЕННЫХ НЕДОСТАТКАХ № \_\_\_\_\_

к акту выполненных работ № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202 г.

В процессе выполнения работ по техническому обслуживанию/ремонту транспортного средства выявлены следующие недостатки:

Транспортное средство: \_\_\_\_\_

Гос. номер: \_\_\_\_\_ VIN: \_\_\_\_\_

№ п/п	Наименование недостатка	Описание недостатка	Примечание

Подписи сторон:

Исполнитель: \_\_\_\_\_ //

Заказчик: \_\_\_\_\_ //

#### Часть 7. Нормативное обеспечение

Задание 7.1. Составьте перечень нормативных документов:

- Гражданский кодекс РФ (глава 37 "Подряд")
- Федеральный закон "О защите прав потребителей"
- Федеральный закон "О бухгалтерском учете"
- Налоговый кодекс РФ
- ГОСТ Р 51709-2001 "Автотранспортные средства. Требования безопасности"
- Отраслевые стандарты технического обслуживания

Задание 7.2. Разработайте инструкцию по заполнению акта выполненных работ:

Обязательные требования:

- Наличие всех обязательных реквизитов
- Сквозная нумерация в течение года
- Подписи уполномоченных лиц
- Печати организаций
- Правильный расчет сумм
- Четкое описание выполненных работ

Рекомендации по заполнению:

- Работы группировать по видам
- Материалы указывать с артикулами
- Гарантийные сроки указывать конкретно
- Особые условия формулировать четко
- Суммы дублировать прописью

#### Часть 8. Контроль качества оформления

Задание 8.1. Проведите экспертизу заполненного акта выполненных работ:

Критерии оценки качества оформления:

- Полнота заполнения всех обязательных реквизитов
- Правильность арифметических расчетов
- Соответствие описания работ фактически выполненным
- Наличие всех необходимых подписей и печатей
- Соблюдение требований к нумерации и датировке

- Четкость и однозначность формулировок
- Задание 8.2. Составьте перечень типовых ошибок:
1. Отсутствие VIN-кода транспортного средства
  2. Неправильный расчет итоговой суммы
  3. Отсутствие подписи заказчика
  4. Не указаны гарантийные обязательства
  5. Несоответствие сумм цифрами и прописью
  6. Отсутствие печатей организаций

## Часть 9. Ситуационные задачи

### Ситуация 1:

Заказчик отказывается подписывать акт выполненных работ, утверждая, что работы выполнены не в полном объеме. Ваши действия?

Решение:

- Составить акт о разногласиях с перечнем невыполненных работ
- Провести совместную проверку с заказчиком
- При необходимости выполнить недостающие работы
- Составить новый акт после устранения замечаний

### Ситуация 2:

При подписании акта заказчик требует уменьшить стоимость работ из-за их неудовлетворительного качества. Как поступить?

Решение:

- Оценить обоснованность претензий
- При признании претензий составить дополнительное соглашение
- Указать в акте скидку с обоснованием
- Подписать исправленный вариант акта

### Ситуация 3:

Обнаружена арифметическая ошибка в уже подписанном акте. Как исправить?

Решение:

- Составить корректировочный акт
- Указать причину корректировки
- Подписать новый акт обеими сторонами
- Аннулировать первоначальный акт

## Практическая работа №7

### «Оформление рекламационного акта (претензии)»

Количество часов на выполнение: -2 часа

Цель работы:

Сформировать умение правильно оформлять рекламационный акт (претензию) при выявлении недостатков в выполненных работах, поставленных запчастях или оказанных услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Часть 1. Теоретическая подготовка

Задание 1.1. Дайте развернутые ответы на вопросы:

1. Каково назначение рекламационного акта в системе документооборота автотранспортного предприятия?
2. Перечислите обязательные реквизиты, которые должны содержаться в рекламационном акте.
3. Опишите порядок оформления, регистрации и рассмотрения рекламационного акта.
4. Какие нормативные документы регулируют оформление рекламационных актов на автотранспортных предприятиях?

## Часть 2. Изучение структуры рекламационного акта

Задание 2.1. Заполните схему структуры рекламационного акта:

### РАЗДЕЛЫ РЕКЛАМАЦИОННОГО АКТА:

1. Заголовочная часть
  - Наименование документа
  - Номер рекламации
  - Дата составления
  - Место составления
2. Информация о сторонах
  - Рекламующий (заказчик)
  - Рекламируемый (исполнитель/поставщик)
  - Реквизиты сторон
3. Основание для рекламации
  - Номер договора/заказ-наряда
  - Дата выполнения работ/поставки
  - Ссылка на предыдущие документы
4. Описание выявленных недостатков
  - Характер недостатков
  - Время их обнаружения
  - Условия, при которых обнаружены
  - Последствия недостатков
5. Требования рекламующего
  - Устранение недостатков
  - Замена некачественных запчастей
  - Возврат денежных средств
  - Компенсация убытков
6. Доказательная база
  - Прилагаемые документы
  - Фото- и видеоматериалы
  - Заключения экспертов
  - Акты испытаний
7. Сроки рассмотрения
  - Дата получения ответа
  - Период устранения недостатков
  - Ответственные лица
8. Подписи сторон
  - Подпись рекламующего
  - Подпись принявшего акт
  - Дата получения

## Часть 3. Разработка формы рекламационного акта

Задание 3.1. Разработайте бланк рекламационного акта:

РЕКЛАМАЦИОННЫЙ АКТ № \_\_\_\_\_  
(ПРЕТЕНЗИЯ) о выявленных недостатках  
в выполненных работах/поставленных запчастях

Г. \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» 202\_\_\_\_ г.

### 1. СТОРОНЫ:

РЕКЛАМАЮЩИЙ: \_\_\_\_\_  
Адрес: \_\_\_\_\_

ИНН/КПП: \_\_\_\_\_ Тел.: \_\_\_\_\_  
Контактное лицо: \_\_\_\_\_

РЕКЛАМИРУЕМЫЙ: \_\_\_\_\_  
Адрес: \_\_\_\_\_  
ИНН/КПП: \_\_\_\_\_ Тел.: \_\_\_\_\_  
Контактное лицо: \_\_\_\_\_

**2. ОСНОВАНИЕ:**

Договор № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_\_\_ г.  
Заказ-наряд № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_\_\_ г.  
Акт выполненных работ № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_\_\_ г.

**3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ НЕДОСТАТКОВ:**

Транспортное средство: \_\_\_\_\_  
Марка, модель: \_\_\_\_\_ Гос. номер: \_\_\_\_\_  
VIN: \_\_\_\_\_ Пробег: \_\_\_\_\_ км

Дата выполнения работ/поставки: «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_\_\_ г.  
Дата обнаружения недостатков: «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_\_\_ г.

**Характер недостатков:**

№ п/п	Наименование недостатка	Описание недостатка	Последствия

Условия, при которых обнаружены недостатки: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**4. ТРЕБОВАНИЯ РЕКЛАМИРУЮЩЕГО:**

- Безвозмездное устранение недостатков  
 Замена некачественных запчастей  
 Возврат денежных средств в размере: \_\_\_\_\_ руб.  
 Компенсация убытков в размере: \_\_\_\_\_ руб.  
 Снижение стоимости работ на: \_\_\_\_\_ руб.  
 Другое: \_\_\_\_\_

Срок устранения недостатков: до «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_\_\_ г.

**5. ДОКАЗАТЕЛЬНАЯ БАЗА:**

Прилагаемые документы:

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_

**6. ПОДПИСИ СТОРОН:**

Рекламующий: \_\_\_\_\_ Принявшій акт: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(должность) (ФИО) (должность) (ФИО)

М.П.

М.П.

Дата получения рекламации: «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

---

#### Часть 4. Заполнение рекламационного акта по конкретной ситуации

##### Ситуация:

ООО "АвтоТранс" (ИНН 7712345670, КПП 771201003, адрес: г. Москва, ул. Грузовая, 10, тел. +7-495-444-55-66) предъявляет претензию к ООО "АвтоСервис Профи" (ИНН 7712345671, КПП 771201004, адрес: г. Москва, ул. Сервисная, 5, тел. +7-495-555-66-77).

##### Основание:

- Договор № 89 от 12.08.2024
- Заказ-наряд № 156 от 20.09.2024
- Акт выполненных работ № 78 от 25.09.2024

##### Данные автомобиля:

- Марка: MAN TGS
- Гос. номер: P901TT77
- VIN: WMA06XZZ5KP123456
- Пробег: 245 300 км

##### Выявленные недостатки:

- Дата выполнения работ: 25.09.2024
- Дата обнаружения недостатков: 05.10.2024

##### Характер недостатков:

- Неправильно отрегулированы клапаны двигателя - повышенный шум при работе
- Подтекание масла из-под клапанной крышки
- Неполное выполнение регламента ТО-2

##### Требования:

- Безвозмездное устранение недостатков
- Компенсацияостоя автомобиля - 15 000 руб.
- Срок устранения - до 15.10.2024

Задание 4.1. Заполните рекламационный акт на основе приведенных данных:

Оформите полный рекламационный акт с учетом всех требований и условий.

#### Часть 5. Оформление ответа на рекламацию

Задание 5.1. Разработайте форму ответа на рекламационный акт:

ОТВЕТ НА РЕКЛАМАЦИЮ № \_\_\_\_\_  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

г. \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

##### 1. АДРЕСАТ:

Наименование: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Контактное лицо: \_\_\_\_\_

##### 2. РЕКЛАМАЦИЯ:

Номер рекламации: \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

Поступила: «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

Рассмотрена: «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

### 3. РЕЗУЛЬТАТ РАССМОТРЕНИЯ:

- Рекламация признана обоснованной  
 Рекламация признана необоснованной  
 Рекламация признана частично обоснованной

### 4. ПРИНЯТОЕ РЕШЕНИЕ:

- Недостатки будут устраниены до «\_\_» \_\_\_\_ 202\_\_ г.  
 Произведена замена некачественных запчастей  
 Возвращены денежные средства в размере: \_\_\_\_\_ руб.  
 Выплачена компенсация в размере: \_\_\_\_\_ руб.  
 Отказано в удовлетворении рекламации

### 5. ОБОСНОВАНИЕ РЕШЕНИЯ:

---

---

### 6. ПОДПИСИ:

Исполнитель: Руководитель:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(должность) (ФИО) (должность) (ФИО)

М.П.

---

### Часть 6. Оформление акта устранения недостатков

Задание 6.1. Разработайте форму акта устранения недостатков:

АКТ № \_\_\_\_  
об устраниении выявленных недостатков  
по рекламации № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_ 202\_\_ г.

г. \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_ 202\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся:

Со стороны исполнителя: \_\_\_\_\_

Со стороны заказчика: \_\_\_\_\_

составили настоящий акт в том, что в период с «\_\_» \_\_\_\_ 202\_\_ г.  
по «\_\_» \_\_\_\_ 202\_\_ г. были выполнены следующие работы  
по устранению недостатков:

№ п/п	Наименование работ	Описание выполненных работ	Результат выполнения

Все работы выполнены в полном объеме, качественно и в срок.

Претензий к объему, качеству и срокам выполнения работ не имеем.

Подписи сторон:

Исполнитель:

Заказчик:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(должность) (ФИО) (должность) (ФИО)

М.П.

М.П.

---

### Часть 7. Нормативное обеспечение

Задание 7.1. Составьте перечень нормативных документов:

1. Гражданский кодекс РФ (статьи 475, 723)
2. Федеральный закон "О защите прав потребителей"
3. Федеральный закон "О техническом регулировании"
4. ГОСТ Р 51709-2001 "Автомобильные средства. Требования безопасности"
5. Правила проведения технического обслуживания и ремонта
6. Внутренние стандарты предприятия

Задание 7.2. Разработайте инструкцию по работе с рекламациями:

Порядок работы с рекламациями:

1. Регистрация входящей рекламации
2. Проверка обоснованности претензий
3. Создание комиссии по рассмотрению
4. Проведение экспертизы качества
5. Принятие решения по рекламации
6. Устранение выявленных недостатков
7. Составление отчета о выполнении

Сроки рассмотрения рекламаций:

- Первоначальный ответ - 3 рабочих дня
- Проведение экспертизы - 10 рабочих дней
- Устранение недостатков - согласно договору
- Окончательный ответ - 30 календарных дней

### Часть 8. Контроль качества оформления

Задание 8.1. Проведите экспертизу оформления рекламационного акта:

Критерии оценки качества оформления:

- Полнота заполнения всех обязательных реквизитов
- Четкость и конкретность описания недостатков
- Обоснованность предъявляемых требований
- Наличие ссылок на подтверждающие документы
- Правильность указания сроков рассмотрения
- Наличие всех необходимых подписей

Задание 8.2. Составьте перечень типовых ошибок:

1. Отсутствие конкретного описания недостатков
2. Не указаны сроки выполнения требований
3. Нет ссылок на основания (договор, акты)
4. Отсутствие доказательной базы
5. Не указаны реквизиты сторон
6. Нет подписи принявшего рекламацию

### Часть 9. Ситуационные задачи

**Ситуация 1:**

Клиент предъявил рекламацию через 2 месяца после выполнения работ, ссылаясь на некачественный ремонт. Гарантийный срок составляет 6 месяцев. Ваши действия?

**Решение:**

- Принять рекламацию к рассмотрению
- Провести экспертизу качества работ
- При подтверждении недостатков - устраниить их
- Составить акт устранения недостатков

**Ситуация 2:**

Поставщик отказался принимать рекламацию на некачественные запчасти, ссылаясь на неправильную установку. Как доказать свою правоту?

**Решение:**

- Провести независимую экспертизу
- Предоставить фото- и видеоматериалы
- Привлечь специалистов для заключения
- Составить расширенный рекламационный акт

**Ситуация 3:**

Клиент требует компенсацию за простой автомобиля в размере 50 000 руб. при стоимости работ 20 000 руб. Как поступить?

**Решение:**

- Оценить обоснованность требований
- Предложить соразмерную компенсацию
- При недостижении согласия - направить на экспертизу
- При необходимости - решать вопрос в судебном порядке

**Практическая работа №8**

**«Оформление организационно-распорядительных документов по деятельности сервиса АТС и их компонентов»**

Количество часов на выполнение: – 2 часа

**Цель работы:**

Сформировать умение правильно оформлять организационно-распорядительные документы (приказы, распоряжения, служебные записки, положения, инструкции) в соответствии с установленными требованиями и стандартами предприятия.

**Часть 1. Теоретическая подготовка**

**Задание 1.1. Дайте развернутые ответы на вопросы:**

1. Каково назначение организационно-распорядительных документов в системе управления автотранспортным предприятием?
2. Перечислите виды организационно-распорядительных документов и их особенности.
3. Опишите общие требования к оформлению организационно-распорядительных документов согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016.
4. Какие реквизиты являются обязательными для организационно-распорядительных документов?

**Часть 2. Оформление приказа**

**Задание 2.1. Разработайте приказ о проведении планового технического обслуживания:**

**ПРИКАЗ № \_\_\_\_\_**  
от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

г. Москва

О проведении планового технического обслуживания  
автотранспортных средств в IV квартале 2024 года

В целях обеспечения безопасной эксплуатации автотранспортных  
средств, выполнения требований технического регламента  
и графика планового технического обслуживания

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственным за организацию и проведение  
планового технического обслуживания автотранспортных средств  
в IV квартале 2024 года начальника технического отдела  
Иванова А.С.
2. Провести в период с 01 октября по 15 декабря 2024 года  
плановое техническое обслуживание следующих автотранспортных  
средств:
  - ГАЗ-3302, гос. номер А123ВС77 – ТО-2;
  - Volkswagen Transporter, гос. номер В456ОР78 – ТО-1;
  - Ford Transit, гос. номер С789ТУ79 – ТО-2.
3. Начальнику цеха технического обслуживания Петрову В.Г.:
  - 3.1. Обеспечить выполнение работ в соответствии с  
технологическими картами;
  - 3.2. Представить отчет о выполнении работ до 20.12.2024.
4. Бухгалтерии (Сидоровой О.И.) обеспечить финансирование  
затрат, связанных с проведением технического обслуживания  
в пределах утвержденной сметы.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор ООО «АвтоСервис» \_\_\_\_\_ /Сидоров П.И./

Задание 2.2. Составьте приказ о вводе в эксплуатацию нового оборудования:

Разработайте приказ о вводе в эксплуатацию диагностического стенда, включив  
следующие пункты:

- Назначение ответственного за эксплуатацию
- Порядок обучения персонала
- Сроки проведения пуско-наладочных работ
- Меры безопасности при работе

Часть 3. Оформление распоряжения

Задание 3.1. Разработайте распоряжение о мерах по экономии ГСМ:

РАСПОРЯЖЕНИЕ № \_\_\_\_\_  
от «\_\_\_» 202\_\_ г.

г. Москва

О мерах по экономии горюче-смазочных материалов

В целях оптимизации расходов на эксплуатацию автотранспортных средств и выполнения программы ресурсосбережения

ОБЯЗЫВАЮ:

1. Начальнику гаража Семенову К.Д.:
  - 1.1. Ввести с 01.11.2024 ежедневный контроль расхода топлива по каждому транспортному средству;
  - 1.2. Обеспечить ведение журнала учета расхода ГСМ;
  - 1.3. Представлять еженедельный отчет о расходе топлива.
2. Водителям автотранспортных средств:
  - 2.1. Соблюдать экономичный режим вождения;
  - 2.2. Своевременно проходить техническое обслуживание;
  - 2.3. Немедленно сообщать о неисправностях, влияющих на расход топлива.
3. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя директора по эксплуатации Николаева М.С.

Директор ООО «АвтоСервис» \_\_\_\_\_ /Сидоров П.И./

Часть 4. Оформление служебной записи

Задание 4.1. Составьте служебную записку о необходимости ремонта оборудования:

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_ » 202\_ г.

Кому: Директору ООО «АвтоСервис»  
Сидорову П.И.

От: Начальнику цеха ТО и ремонта  
Петрова В.Г.

О необходимости ремонта подъемного оборудования

Довожу до Вашего сведения, что в ходе планового осмотра подъемного оборудования цеха №2 выявлены следующие неисправности:

1. Двухстоечный подъемник П-97М (инв. № 12345):
  - Износ гидравлических уплотнений;
  - Нестабильная работа системы блокировки.
2. Подъемник для двигателей (инв. № 12346):
  - Трещина на грузозахватном механизме;
  - Неисправность предохранительного клапана.

Для обеспечения безопасности работ и бесперебойного функционирования цеха необходимо провести срочный ремонт указанного оборудования.

Предлагаю:

1. Заключить договор на проведение ремонтных работ с ООО «СпецСервис»;
2. Выделить финансирование в размере 85 000 руб.;
3. Установить срок выполнения работ до 15.11.2024.

Приложение:

1. Акт технического осмотра оборудования от 15.10.2024.
2. Смета на ремонтные работы.

Начальник цеха ТО и ремонта \_\_\_\_\_ /Петров В.Г./

## Часть 5. Оформление положения

Задание 5.1. Разработайте положение о техническом обслуживании автотранспорта:  
**ПОЛОЖЕНИЕ**

о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств  
ООО «АвтоСервис»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации и проведения технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств ООО «АвтоСервис».
- 1.2. Положение распространяется на все автотранспортные средства предприятия.
- 1.3. Техническое обслуживание включает: ЕО, ТО-1, ТО-2, СО.

### 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 2.1. Техническое обслуживание проводится по планово-предупредительной системе.
- 2.2. Периодичность ТО устанавливается в соответствии с рекомендациями заводов-изготовителей.
- 2.3. Ответственность за организацию ТО возлагается на начальника технического отдела.

### 3. ВИДЫ РАБОТ

3.1. Ежедневное обслуживание (ЕО):

- Контрольный осмотр
- Проверка уровня жидкостей
- Проверка давления в шинах

3.2. Первое техническое обслуживание (ТО-1):

- Замена моторного масла
- Замена фильтров
- Регулировка механизмов

### 4. УЧЕТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- 4.1. Учет выполненных работ ведется в журнале ТО.
- 4.2. Ежемесячно составляется отчет о выполнении плана ТО.

### 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Контроль за соблюдением Положения осуществляют технический директор.

Директор ООО «АвтоСервис» \_\_\_\_\_ /Сидоров П.И./

\*\*Часть 6. Оформление инструкции\*\*

\*\*Задание 6.1. Разработайте должностную инструкцию слесаря по ремонту автомобилей:\*\*

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ  
слесаря по ремонту автомобилей

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «АвтоСервис»

\_\_\_\_\_ /Сидоров П.И./  
«\_\_» 202 г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Слесарь по ремонту автомобилей относится к категории рабочих.
- 1.2. Назначение на должность и освобождение от должности производится приказом директора предприятия.

## 2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

- 2.1. Выполнение работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
- 2.2. Диагностика неисправностей автомобилей.
- 2.3. Соблюдение технологии выполнения работ.
- 2.4. Ведение установленной технической документации.

## 3. ПРАВА

- 3.1. Требовать обеспечения исправным инструментом и оборудованием.
- 3.2. Вносить предложения по улучшению организации работ.

## 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 4.1. За качество выполняемых работ.
- 4.2. За соблюдение правил техники безопасности.

С инструкцией ознакомлен: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (ФИО)

Дата: «» 202 г.

## \*\*Часть 7. Оформление протокола\*\*

### \*\*Задание 7.1. Составьте протокол совещания по вопросам безопасности:\*\*

ПРОТОКОЛ №  
от «\_\_» 202 г.

г. Москва

Совещания по вопросам безопасности при проведении  
технического обслуживания автотранспортных средств

Присутствовали:

1. Сидоров П.И. - директор (председатель)
2. Петров В.Г. - начальник цеха ТО
3. Иванов А.С. - начальник технического отдела
4. Семенов К.Д. - начальник гаража
5. Николаев М.С. - инженер по охране труда

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об итогах проверки соблюдения правил техники безопасности в цехе технического обслуживания.
2. О мерах по улучшению условий труда.

СЛУШАЛИ:

1. По первому вопросу - Николаева М.С.

Доложил о результатах проверки, указал на необходимость проведения дополнительного инструктажа.

2. По второму вопросу - Петрова В.Г.

Предложил план мероприятий по улучшению условий труда.

ПОСТАНОВИЛИ:

1. Принять к сведению информацию о результатах проверки.
2. Утвердить план мероприятий по улучшению условий труда.
3. Провести внеочередной инструктаж по технике безопасности

до 01.11.2024.

Председатель: \_\_\_\_\_ /Сидоров П.И./  
Секретарь: \_\_\_\_\_ /Николаев М.С./  
text

### \*\*Часть 8. Нормативное обеспечение\*\*

\*\*Задание 8.1. Составьте перечень нормативных документов, регулирующих оформление организационно-распорядительных документов:\*\*

1. ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»
2. ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»
3. Трудовой кодекс Российской Федерации
4. Устав предприятия
5. Инструкция по делопроизводству

\*\*Задание 8.2. Разработайте инструкцию по оформлению организационно-распорядительных документов:\*\*

#### \*\*Основные правила оформления:\*\*

- Использование бланков установленной формы
- Наличие обязательных реквизитов: наименование организации, наименование документа, дата, номер, заголовок, текст, подпись
- Соблюдение требований к нумерации и датировке документов
- Правильное оформление виз согласования
- Соответствие требованиям к оформлению приложений

### \*\*Часть 9. Ситуационные задачи\*\*

#### \*\*Ситуация 1:\*\*

В цехе технического обслуживания произошел несчастный случай. Какие организационно-распорядительные документы необходимо оформить?

#### \*\*Решение:\*\*

- Приказ о создании комиссии по расследованию
- Акт о несчастном случае
- Докладную записку руководству
- Приказ о мерах по предотвращению подобных случаев

#### \*\*Ситуация 2:\*\*

Сотрудник систематически нарушает правила техники безопасности. Какие документы оформить для привлечения его к дисциплинарной ответственности?

#### \*\*Решение:\*\*

- Акт о нарушении правил техники безопасности
- Докладную записку на имя руководителя
- Требование о предоставлении письменного объяснения
- Приказ о применении дисциплинарного взыскания

#### \*\*Ситуация 3:\*\*

Необходимо ввести новую должность в штатное расписание. Какие документы потребуется оформить?

### \*\*Решение:\*\*

- Служебную записку с обоснованием необходимости
  - Приказ о внесении изменений в штатное расписание
  - Должностную инструкцию
  - Положение о подразделении (при необходимости)

## Практическая работа №9

## «Оформление справочно-информационных документов по деятельности сервиса АТС и их компонентов»

Количество часов на выполнение: – 2 часа

### Цель работы:

Сформировать умение правильно оформлять справочно-информационные документы (отчеты, справки, докладные записки, акты, протоколы) в соответствии с установленными требованиями и стандартами предприятия.

## Часть 1. Теоретическая подготовка

Задание 1.1. Дайте развернутые ответы на вопросы:

1. Каково назначение справочно-информационных документов в системе управления автосервисом?
  2. Перечислите виды справочно-информационных документов и их особенности.
  3. Опишите общие требования к оформлению справочно-информационных документов согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016.
  4. Какие реквизиты являются обязательными для различных видов справочно-информационных документов?

## Часть 2. Оформление отчета о работе цеха

Задание 2.1. Разработайте форму месячного отчета о работе цеха технического обслуживания:

## ОТЧЕТ №

о работе цеха технического обслуживания за 202 г.

г. Москва

« » 202 Г.

## 1. ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Общие показатели				
Показатель	План	Факт	% выполнения	Отклонение
Количество автомобилей				
Объем работ, нормо-часов				
Выручка, руб.				
Прибыль, руб.				

## 2. ВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАНОВЫХ РАБОТ:

Вид работ	План	Факт	% выполнения (рекламации)	Качество


### 3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕСУРСОВ:

#### 3.1. Трудовые ресурсы:

- Среднесписочная численность: \_\_\_\_\_ чел.
- Фонд рабочего времени: \_\_\_\_\_ чел.-дней
- Производительность труда: \_\_\_\_\_ руб./чел.

#### 3.2. Материальные ресурсы:

- Расход запчастей: \_\_\_\_\_ руб.
- Расход материалов: \_\_\_\_\_ руб.
- Экономия/перерасход: \_\_\_\_\_ руб.

### 4. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ:

4.1. Основные достижения: \_\_\_\_\_

4.2. Проблемы и трудности: \_\_\_\_\_

4.3. Предложения по улучшению работы: \_\_\_\_\_

Начальник цеха ТО \_\_\_\_\_ /Петров В.Г./

Задание 2.2. Заполните отчет на основе следующих данных за октябрь 2024 года:

- План: 120 автомобилей, фактически: 115 автомобилей
- План по нормо-часам: 1800, фактически: 1750
- План по выручке: 2 500 000 руб., фактически: 2 450 000 руб.
- План по прибыли: 450 000 руб., фактически: 430 000 руб.
- ТО-1: план 40, факт 38, рекламаций 2
- ТО-2: план 60, факт 58, рекламаций 1
- Текущий ремонт: план 20, факт 19, рекламаций 3
- Среднесписочная численность: 15 человек

### Часть 3. Оформление служебной записи

Задание 3.1. Составьте служебную записку о необходимости приобретения оборудования:

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_ » 202\_ г.

Кому: Генеральному директору  
ООО «АвтоСервис Плюс»  
Сидорову П.И.

От: Начальника цеха диагностики  
Иванова А.С.

О необходимости приобретения диагностического оборудования

В целях повышения качества диагностических работ и расширения

перечня предоставляемых услуг прошу рассмотреть возможность приобретения нового диагностического комплекса.

## Обоснование:

1. Существующее оборудование (диагностический стенд СКО-1М) морально устарело и не позволяет проводить диагностику современных электронных систем автомобилей.
  2. Увеличилось количество обращений клиентов с автомобилями последних лет выпуска, требующих современной диагностики.
  3. Отсутствие современного оборудования приводит к потере потенциальных клиентов и снижению конкурентоспособности.

Предлагаю к приобретению:

- Диагностический комплекс «АвтоДиагност-2024»
  - Стоимость: 850 000 руб.
  - Срок окупаемости: 14 месяцев
  - Ожидаемый экономический эффект: увеличение выручки на 25%

## Приложение:

1. Техническое описание оборудования.
  2. Коммерческое предложение поставщика.
  3. Расчет экономической эффективности.

Прошу рассмотреть данный вопрос и выделить необходимые средства в бюджете на 2025 год.

Начальник цеха диагностики /Иванов А.С./

#### Часть 4. Оформление аналитической справки

Задание 4.1. Разработайте аналитическую справку по качеству работ:

## АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА № \_\_\_\_\_ по анализу качества работ за III квартал 2024 года

г. Москва « » 202 Г.

## 1. ОСНОВАНИЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ АНАЛИЗА:

## План контроля качества работ на 2024 год, утвержденный приказом № 45 от 15.12.2023.

## 2 МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ АНАЛИЗА:

- Выборочная проверка выполненных работ
  - Анализ рекламационной деятельности
  - Опрос клиентов
  - Контроль соблюдения технологических процессов

### 3. РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА:

### 3.1. Статистика качества работ:

Показатель	Июль	Август	Сентябрь	Тенденция
Количество рекламаций				
Количество				

доработок				
Удовлетворенность клиентов, %				

### 3.2. Основные причины рекламаций:

- Нарушение технологии выполнения работ - 45%
- Использование некачественных материалов - 30%
- Человеческий фактор - 25%

### 4. ВЫВОДЫ:

- Наблюдается ухудшение качества работ в сентябре.
- Основная проблема - нарушение технологических процессов.
- Необходимо усилить контроль за соблюдением технологии.

### 5. РЕКОМЕНДАЦИИ:

- Провести внеочередной инструктаж по технологии работ.
- Усилить входной контроль качества материалов.
- Внедрить систему мотивации за качество работ.

Начальник ОТК \_\_\_\_\_ /Семенов К.Д./

### Часть 5. Оформление акта технического осмотра

Задание 5.1. Составьте акт технического осмотра оборудования:

АКТ № \_\_\_\_\_  
технического осмотра оборудования цеха №2  
от «\_\_\_» 202\_ г.

г. Москва

Комиссия в составе:

Председатель: начальник технического отдела Иванов А.С.

Члены комиссии:

- инженер по оборудованию Петров В.Г.
- мастер цеха №2 Сидоров О.П.

провела технический осмотр оборудования цеха №2.

В результате осмотра установлено:

1. Подъемник двухстоечный П-97М (инв. № 12345):

Состояние: удовлетворительное

Выявленные неисправности: износ гидравлических уплотнений

Рекомендации: заменить уплотнения до 15.11.2024

2. Стенд регулировки развала-схождения СКО-1М (инв. № 12346):

Состояние: рабочее

Выявленные неисправности: требуется калибровка

Рекомендации: провести калибровку до 10.11.2024

3. Компрессор СО-7Б (инв. № 12347):

Состояние: неудовлетворительное

Выявленные неисправности: течь масла, повышенный шум

Рекомендации: вывести из эксплуатации, направить в ремонт

**ОБЩИЕ ВЫВОДЫ:**

Техническое состояние оборудования в основном удовлетворительное.

Требуется проведение планового ремонта 2 единиц оборудования.

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ:**

1. Составить график планового ремонта оборудования.

2. Выделить финансирование на приобретение запасных частей.

Подписи членов комиссии:

Председатель: \_\_\_\_\_ /Иванов А.С./

Члены комиссии: \_\_\_\_\_ /Петров В.Г./

\_\_\_\_\_ /Сидоров О.П./

**Часть 6. Оформление протокола совещания**

Задание 6.1. Составьте протокол совещания по итогам месяца:

ПРОТОКОЛ № \_\_\_\_\_  
совещания по итогам работы за октябрь 2024 года

г. Москва

«\_\_\_\_» 202\_ г.

Присутствовали:

1. Сидоров П.И. - генеральный директор (председатель)
2. Иванов А.С. - начальник технического отдела
3. Петров В.Г. - начальник цеха ТО
4. Семенов К.Д. - начальник ОТК
5. Николаев М.С. - начальник отдела снабжения
6. Орлова С.П. - главный бухгалтер

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. Об итогах работы предприятия за октябрь 2024 года.
2. О выполнении плана по техническому обслуживанию.
3. О мерах по улучшению качества работ.
4. О подготовке к зимнему сезону.

**СЛУШАЛИ:**

1. По первому вопросу - Сидорова П.И.  
Доложил об основных показателях работы предприятия за октябрь.
2. По второму вопросу - Петрова В.Г.  
Сообщил о выполнении плана ТО на 95%, указал на причины невыполнения.
3. По третьему вопросу - Семенова К.Д.  
Представил анализ рекламационной деятельности, предложил меры.
4. По четвертому вопросу - Иванова А.С.  
Доложил о ходе подготовки к зимнему сезону.

**ВЫСТУПИЛИ:**

1. Николаев М.С. - предложил оптимизировать закупки запчастей.
2. Орлова С.П. - сообщила о финансовых результатах.

**ПОСТАНОВИЛИ:**

1. Принять к сведению информацию об итогах работы за октябрь.
2. Утвердить план мероприятий по улучшению качества работ.
3. Ускорить подготовку к зимнему сезону, завершив все работы до 15.11.2024.
4. Поручить отделу снабжения оптимизировать закупки запчастей.

Председатель: \_\_\_\_\_ /Сидоров П.И./

Секретарь: \_\_\_\_\_ /Иванова О.С./

**Часть 7. Оформление докладной записки**

**Задание 7.1. Составьте докладную записку о нарушении технологии работ:**

**ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА № \_\_\_\_\_**  
от «\_\_\_\_» 202\_ г.

Кому: Генеральному директору  
ООО «АвтоСервис Плюс»  
Сидорову П.И.

От: Начальника отдела технического контроля  
Семенова К.Д.

О нарушении технологии выполнения работ

Довожу до Вашего сведения, что 15 октября 2024 года в ходе проверки качества работ в цехе №2 было выявлено грубое нарушение технологии выполнения работ.

Факты:

1. Слесарь 4 разряда Сергеев И.П. при выполнении замены тормозных колодок на автомобиле Toyota Camry (гос. номер А123ВС77) не произвел очистку суппорта от загрязнений, что является нарушением п. 4.5 технологической карты ТК-015.
2. Старший мастер цеха Кузнецов В.С. не проконтролировал выполнение работ, хотя был предупрежден о необходимости соблюдения технологии.

Последствия:

- Повышенный износ новых тормозных колодок
- Возможность возникновения неравномерного торможения
- Риск возникновения аварийной ситуации

Предлагаю:

1. Отстранить Сергеева И.П. от работы на 3 дня.
2. Объявить выговор старшему мастеру Кузнецову В.С.
3. Провести внеплановый инструктаж по технологии работ.

Прошу рассмотреть данный вопрос и принять соответствующие меры.

Начальник ОТК \_\_\_\_\_ /Семенов К.Д./

Часть 8. Оформление информационного письма

Задание 8.1. Составьте информационное письмо клиентам:

ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО № \_\_\_\_\_  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

г. Москва

Уважаемые клиенты!

ООО «АвтоСервис Плюс» информирует Вас о введении новых услуг с 1 ноября 2024 года.

В целях повышения качества обслуживания и расширения перечня предоставляемых услуг мы рады сообщить о введении:

1. Компьютерной диагностики электронных систем автомобиля с составлением электронного паспорта технического состояния.
2. Сезонного комбинированного обслуживания «Зима-2024», включающего:
  - Замену сезонных жидкостей
  - Диагностику системы отопления
  - Проверку аккумуляторной батареи
  - Контроль давления в шинах
3. Услуги «Вызов мастера на дом» для консультации и предварительной диагностики.

Подробную информацию о новых услугах и специальных предложениях Вы можете получить по телефону: +7 (495) 123-45-67 или на нашем сайте: [www.autoservice-plus.ru](http://www.autoservice-plus.ru)

Мы всегда рады видеть Вас в нашем автосервисе!

С уважением,  
Директор ООО «АвтоСервис Плюс» \_\_\_\_\_ /Сидоров П.И./

Часть 9. Ситуационные задачи

Ситуация 1:

При проведении плановой проверки выявлено, что 30% оборудования цеха требует ремонта. Какие справочно-информационные документы необходимо оформить?

Решение:

- Акт технического осмотра оборудования
- Служебную записку на имя руководителя с предложениями по ремонту
- Отчет о состоянии основных средств
- Докладную записку о необходимости выделения средств на ремонт

### Ситуация 2:

Клиент обратился с жалобой на некачественно выполненный ремонт. Какие документы оформить для решения проблемы?

Решение:

- Акт о выявленных недостатках
- Служебную записку о принятых мерах
- Информационное письмо клиенту с извинениями и предложением по устранению недостатков
- Протокол служебного расследования

### Ситуация 3:

Необходимо проинформировать персонал об изменении графика работы. Какие документы подготовить?

Решение:

- Приказ об изменении графика работы
- Информационное письмо для сотрудников
- Объявление для размещения на информационном стенде
- Протокол собрания трудового коллектива

## Практическая работа №10

### «Оформление документов по личному составу на предприятии сервиса АТС и их компонентов»

Количество часов на выполнение: – 2 часа

Цель работы:

Сформировать умение правильно оформлять документы по личному составу (трудовые договоры, приказы, личные карточки, штатное расписание) в соответствии с требованиями Трудового кодекса РФ и стандартами предприятия.

### Часть 1. Теоретическая подготовка

Задание 1.1. Дайте развернутые ответы на вопросы:

1. Какие виды документов по личному составу используются на автотранспортном предприятии?
2. Перечислите обязательные реквизиты кадровых документов согласно Трудовому кодексу РФ.
3. Опишите порядок оформления и ведения трудовых книжек.
4. Какие нормативные документы регулируют оформление кадровой документации?

### Часть 2. Оформление трудового договора

Задание 2.1. Разработайте трудовой договор для слесаря по ремонту автомобилей:

ТРУДОВОЙ ДОГОВОР № \_\_\_\_\_  
от «\_\_\_» 202\_ г.

г. Москва

ООО «АвтоСервис Плюс», именуемое в дальнейшем «Работодатель»,  
в лице генерального директора Сидорова Петра Ивановича,  
действующего на основании Устава, с одной стороны, и  
гражданин(ка) \_\_\_\_\_,  
именуемый(ая) в дальнейшем «Работник», с другой стороны,  
заключили настоящий договор о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Работник принимается на работу в цех технического обслуживания на должность слесаря по ремонту автомобилей.
- 1.2. Работа по настоящему договору является для Работника основной.
- 1.3. Срок действия договора: с «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.  
по «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКА

### 2.1. Работник обязан:

- Выполнять работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;
- Соблюдать правила техники безопасности;
- Бережно относиться к имуществу Работодателя;
- Выполнять установленные нормы труда.

## 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ РАБОТОДАТЕЛЯ

### 3.1. Работодатель обязан:

- Обеспечить условия труда в соответствии с требованиями охраны труда;
- Выплачивать заработную плату в установленные сроки;
- Обеспечить необходимым инструментом и оборудованием.

## 4. РЕЖИМ РАБОТЫ И ОТДЫХА

- 4.1. Работнику устанавливается 40-часовая рабочая неделя с двумя выходными днями.
- 4.2. Время начала и окончания работы: с 9:00 до 18:00.
- 4.3. Обеденный перерыв: с 13:00 до 14:00.

## 5. ОПЛАТА ТРУДА

- 5.1. Работнику устанавливается должностной оклад в размере 45 000 (сорок пять тысяч) рублей в месяц.
- 5.2. Выплата заработной платы производится два раза в месяц.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

## 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

## ПОДПИСИ СТОРОН:

Работодатель:

ООО «АвтоСервис Плюс»

Работник:

/Сидоров П.И./

М.П.

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

---

Часть 3. Оформление приказа о приеме на работу

Задание 3.1. Составьте приказ о приеме на работу:

ПРИКАЗ № \_\_\_\_\_  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

г. Москва

О приеме на работу

На основании трудового договора № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Принять на работу с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.:

ФИО: Иванов Алексей Сергеевич

Должность: слесарь по ремонту автомобилей 4 разряда

Подразделение: цех технического обслуживания

Оклад: 45 000 рублей

Испытательный срок: 3 месяца

2. Начальнику отдела кадров Петровой О.И.:

- Оформить трудовую книжку
- Ознакомить работника с должностной инструкцией
- Оформить личную карточку

3. Начальнику цеха ТО Кузнецову В.П.:

- Обеспечить рабочее место
- Провести вводный инструктаж

Основание:

- Трудовой договор № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

- Заявление работника от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

Директор ООО «АвтоСервис Плюс» \_\_\_\_\_ /Сидоров П.И./

С приказом ознакомлен:

\_\_\_\_\_ /Иванов А.С./  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

Часть 4. Оформление личной карточки работника

Задание 4.1. Заполните форму личной карточки Т-2:

ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА № \_\_\_\_\_  
T-2

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ:

Табельный номер: \_\_\_\_\_

ИНН: \_\_\_\_\_

СНИЛС: \_\_\_\_\_

ФИО: Иванов Алексей Сергеевич

Пол: мужской

Дата рождения: 15.03.1990

Место рождения: г. Москва

## 2. СВЕДЕНИЯ О ТРУДОУСТРОЙСТВЕ:

Приказ № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Должность: слесарь по ремонту автомобилей 4 разряда

Подразделение: цех технического обслуживания

Вид работы: основная

Условия труда: нормальные

Характер работы: постоянный

## 3. ОБРАЗОВАНИЕ:

Основное образование: среднее профессиональное

Учебное заведение: Московский автомобильный колледж

Специальность: Техническое обслуживание и ремонт автомобилей

Год окончания: 2010

## 4. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА:

Курсы повышения квалификации:

- «Современные методы диагностики автомобилей», 2023 г.

- «Ремонт электронных систем автомобиля», 2022 г.

## 5. СЕМЕЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ:

Женат, двое детей

## 6. ДОКУМЕНТЫ:

Паспорт: 45 01 123456, выдан ОВД района Теплый Стан г. Москвы

Военный учет: состоит на воинском учете

Дата заполнения: «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Инспектор отдела кадров: \_\_\_\_\_ /Петрова О.И./

---

### Часть 5. Оформление штатного расписания

Задание 5.1. Разработайте штатное расписание цеха технического обслуживания:

#### ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ № \_\_\_\_\_

на период с 01.01.2025 по 31.12.2025

Форма № Т-3

ООО «АвтоСервис Плюс»

Структурное подразделение: цех технического обслуживания

№ п/п	Наименование должности	Количество штатных единиц	Оклад, руб.	Надбавки, руб.	Месячный фонд, руб.
1	Начальник цеха	1	70 000	10 000	80 000
2	Старший мастер	1	55 000	8 000	63 000
3	Слесарь по ремонту автомобилей	3	45 000	5 000	150 000
4	Автоэлектрик	2	48 000	6 000	108 000
5	Диагност	1	50 000	7 000	57 000
6	Приемщик заказов	1	40 000	3 000	43 000

Итого по подразделению: 9 штатных единиц

Месячный фонд оплаты труда: 501 000 рублей

Генеральный директор \_\_\_\_\_ /Сидоров П.И./  
Главный бухгалтер \_\_\_\_\_ /Орлова С.П./

---

Часть 6. Оформление приказа о предоставлении отпуска

Задание 6.1. Составьте приказ о предоставлении ежегодного отпуска:

ПРИКАЗ № \_\_\_\_\_  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

г. Москва

О предоставлении ежегодного оплачиваемого отпуска

На основании графика отпусков на 2024 год

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Предоставить ежегодный основной оплачиваемый отпуск:

ФИО: Иванов Алексей Сергеевич

Должность: слесарь по ремонту автомобилей

Подразделение: цех технического обслуживания

Период работы: с 15.03.2023 по 14.03.2024

Количество календарных дней: 28

С «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

2. Бухгалтерии (Орловой С.П.):

- Произвести расчет отпускных выплат

- Выплатить отпускные не позднее, чем за 3 дня до начала отпуска

3. Начальнику цеха ТО (Кузнецову В.П.):

- Обеспечить передачу дел на период отпуска

Основание:

- График отпусков на 2024 год

- Заявление работника от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

Директор ООО «АвтоСервис Плюс» \_\_\_\_\_ /Сидоров П.И./

С приказом ознакомлен:

\_\_\_\_\_ /Иванов А.С./

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

---

Часть 7. Оформление приказа о прекращении трудового договора

Задание 7.1. Составьте приказ об увольнении работника:

text

ПРИКАЗ № \_\_\_\_\_  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

г. Москва

О прекращении трудового договора

ПРИКАЗЫВАЮ:

Прекратить действие трудового договора № \_\_\_\_\_  
от «\_\_\_» 202\_\_ г. и уволить с «\_\_\_» 202\_\_ г.:

ФИО: Иванов Алексей Сергеевич  
Должность: слесарь по ремонту автомобилей  
Подразделение: цех технического обслуживания

Основание: собственное желание, пункт 3 части 1 статьи 77  
Трудового кодекса Российской Федерации

1. Начальнику отдела кадров (Петровой О.И.):

- Произвести расчет с работником
- Оформить трудовую книжку
- Выдать документы работнику

2. Бухгалтерии (Орловой С.П.):

- Произвести полный расчет с работником

3. Начальнику цеха ТО (Кузнецова В.П.):

- Принять материальные ценности

Директор ООО «АвтоСервис Плюс» \_\_\_\_\_ /Сидоров П.И./

С приказом ознакомлен:

\_\_\_\_\_ /Иванов А.С./  
«\_\_\_» 202\_\_ г.

Часть 8. Оформление графика отпусков

Задание 8.1. Составьте график отпусков на 2025 год:

ГРАФИК ОТПУСКОВ НА 2025 ГОД

Форма № Т-7

ООО «АвтоСервис Плюс»

№ п/п	ФИО работника	Должность	Отдел	Количество дней отпуска	Период
1	Кузнецов В.П.	Начальник цеха	Цех ТО	28	Январь
2	Иванов А.С.	Слесарь	Цех ТО	28	Март
3	Петров С.М.	Автоэлектрик	Цех ТО	28	Июнь
4	Сидоров О.П.	Диагност	Цех ТО	28	Август
5	Николаев М.С.	Слесарь	Цех ТО	28	Октябрь

С графиком отпусков ознакомлены:

\_\_\_\_\_ /Кузнецов В.П./ \_\_\_\_\_ /Иванов А.С./  
\_\_\_\_\_ /Петров С.М./ \_\_\_\_\_ /Сидоров О.П./

\_\_\_\_\_ /Николаев М.С./

Утверждаю:

Генеральный директор  
ООО «АвтоСервис Плюс» \_\_\_\_\_ /Сидоров П.И./  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

Часть 9. Оформление должностной инструкции

Задание 9.1. Разработайте должностную инструкцию автоэлектрика:  
text

---

## ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ автоэлектрика

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ООО «АвтоСервис Плюс»  
\_\_\_\_\_ /Сидоров П.И./  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Автоэлектрик относится к категории рабочих.
- 1.2. Назначение на должность и освобождение от должности производится приказом генерального директора.
- 1.3. Автоэлектрик подчиняется непосредственно начальнику цеха ТО.

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ

- 2.1. Среднее профессиональное образование.
- 2.2. Стаж работы по специальности не менее 2 лет.
- 2.3. Знание:
  - Устройства электрооборудования автомобилей
  - Методов диагностики электронных систем
  - Правил техники безопасности

### 3. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

- 3.1. Диагностика неисправностей электрооборудования.
- 3.2. Ремонт и замена электронных компонентов.
- 3.3. Обслуживание аккумуляторных батарей.
- 3.4. Установка дополнительного электрооборудования.

### 4. ПРАВА

- 4.1. Требовать обеспечения исправным инструментом.
- 4.2. Вносить предложения по улучшению организации работ.

### 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 5.1. За качество выполняемых работ.
- 5.2. За соблюдение сроков выполнения работ.

С инструкцией ознакомлен: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (ФИО)

Дата: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

## Часть 10. Ситуационные задачи

### Ситуация 1:

Сотрудник проработал 2 месяца и написал заявление об уходе по собственному желанию.

Какие документы необходимо оформить?

#### Решение:

- Приказ об увольнении
- Запись в трудовую книжку
- Расчетный лист
- Акт приема-передачи материальных ценностей

### Ситуация 2:

Работник хочет взять отпуск за свой счет на 5 дней. Какие документы оформить?

#### Решение:

- Заявление работника
- Приказ о предоставлении отпуска без сохранения заработной платы
- Отметку в табеле учета рабочего времени

### Ситуация 3:

Сотрудник переводится на другую должность в рамках предприятия. Какие кадровые документы потребуются?

#### Решение:

- Дополнительное соглашение к трудовому договору
- Приказ о переводе
- Изменения в личной карточке
- Новая должностная инструкция

Методические указания по дисциплине МДК 02.03 Управленческая и техническая документация составлены в соответствии с рабочей программой.

**Составитель:**

Данилова Татьяна Валерьевна, преподаватель

**Методические указания рассмотрены и рекомендованы к утверждению** на заседании цикловой комиссии Монтажа и ремонта промышленного оборудования

Протокол № 3 от « 6 » И 2025 г.

Председатель ЦК Данилова Т.В. Данилова

**СОГЛАСОВАНО:**

Заместитель декана по учебно-производственной работе

Макогон П.М. Макогон  
« 6 » И 2025г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Заместитель декана  
по учебной работе

Чинская И.А. Чинская