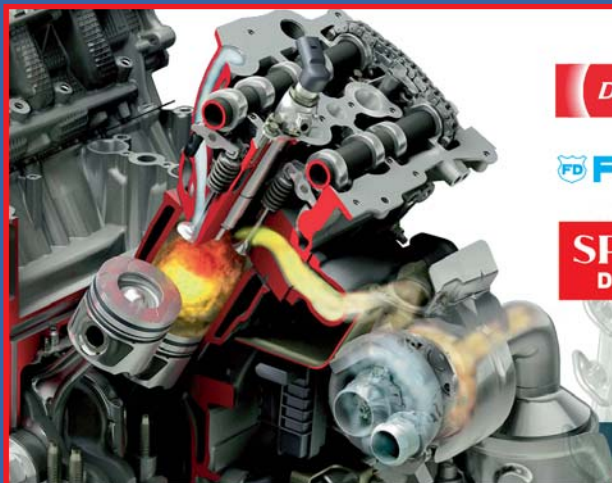


АВТОСЕРВИС

Журнал для практиков автосервиса



Дизельная Топливная Аппаратура



Днепропетровск, ул.ЛениноГОРСКАЯ, 6
+38 (0562) 33-33-23, 36-56-56, 34-43-40
e-mail: dimed@denso.dp.ua
www.dimed.com.ua

Азотный генератор нового поколения



Продажа, гарантийное и послегарантийное обслуживание



Украина, г. Одесса, ул. Бугаевская, 35, офис 110
тел. 8 048 738 07 57, тел. Факс 8 048 738 03 05
www.forward-odessa.com.ua
e-mail: forward-odessa@ukr.net

Профессиональный инструмент ведущих европейских производителей



Наши координаты:
ООО «Профи-Инструмент»
Киев, пр-т. 40-лет Октября, 27
(044) 259-07-29, 258-28-90

Специнструмент для СТО
Гарантия Сервис Ремонт

Автомобильное диагностическое оборудование

Производство Обучение Торговля



г. Луганск, (0642) 33-80-72, (050) 328-53-40, www.autoscan.com.ua

Фильтры Wunder – защита автомобиля



формируем дилерскую сеть

ЗАО «Росэкспорт», официальный дистрибьютор Wunder Filter в Украине
Тел.: (044) 496-96-90 (многоканальный), e-mail: info@rosexport.com.ua

TEBOIL - самый северный производитель смазочных материалов, и не понаслышке знает о трескучих морозах и о том, что от легкости пуска двигателя в безлюдных северных краях может зависеть не просто время прибытия, а иногда и сама жизнь. Мы уверены, что созданные специально для суровых погодных условий смазочные материалы помогут и Вам в любой ситуации.

ПРОВЕРЕНО СЕВЕРОМ!

TEBOIL
финский специалист по маслам

Дистрибьютор: ЗАО «Росэкспорт»
тел.: +38 (044) 496-96-90 (многокан.), info@rosexport.com.ua

**для
ПРАКТИКОВ
АВТОСЕРВИСА**

СОВРЕМЕННЫЙ автосервис

Бизнес

- 4 Моторный ремонт. Индикатор

Автокомпоненты

- 8 Вишення проблем гідропідсилювача керма

Организация работы СТО

- 11 Наставничество в автосервисе

Технологии и ремонт

- 16 Автомобильные кондиционеры. Неисправности

Ретроспектива

- 20 Редакция рекомендует прочесть



Линии инструментального контроля БОШ для проведения тех. осмотров



ООО «Гарант Автотехник 2»
02660, Киев, пр-т Освободителей, 13
тел./факс: (044) 543-86-65, (044) 223-57-60
тел.: (044) 599-20-21, e-mail: gar@autotechnik.relc.com

РЕМОНТ АВТОСЕРВИСНОГО ОБОРУДОВАНИЯ



02660, КИЕВ
пр-т ОСВОБОДИТЕЛЕЙ, 13
тел.: (044) 599-20-21, (067) 239-40-65
тел/факс: (044) 543-86-65, 223-57-60
e-mail: gar@autotechnik.relc.com

«Современный автосервис». Журнал для практиков автосервиса.

Главный редактор — Александр Кельм • Выпускающий редактор издательства — Зоя Украинская • Журналисты: Евгений Пашенко, Виктор Кондратенко • Дизайн и верстка — Андрей Пастух • Директор по рекламе — Оксана Лещенко • Менеджеры по рекламе: Ольга Кармазина, Екатерина Барсуль, Илья Сердюк, Марина Токарева • Менеджеры отдела распространения и подписки — Галина Котик, Оксана Костюченко, Маргарита Ратушная • Тираж — 7000 экз. Распространяется по всей Украине. Учредитель и издатель — ООО «ИЗДАТЕЛЬСТВО «АВТОЭКСПЕРТ». Свидетельство о регистрации КВ № 12146-1030 ПР от 27.12.2006 г. Адрес издателя и редакции: Украина, 02088, г. Киев, ул. К. Маркса, 7. Телефон редакции: (044) 493-45-70. E-mail: info@autoexpert.com.ua.

Новогодний сюрприз от дилера Toyota в Одессе

Тойота Центр Одесса «ВиДи Пальмира» предлагает владельцам Toyota в честь Нового года подарить своему автомобилю безупречное обслуживание на официальном сервисе. Только с 10.12.09 по 15.02.10 в официальном дилерском центре действует скидка 30% на услуги сервиса. Кроме того, каждого клиента, посетившего сервисную станцию в предновогодние дни, ожидает ароматный сюрприз.

В Тойота Центр Одесса «ВиДи Пальмира» действует уникальная программа лояльности «ВиДи АвтоСити», позволяющая экономить на покупке запчастей и аксессуаров, а также пользоваться дополнительными привилегиями постоянного клиента не только от Тойота Центр Одесса «ВиДи Пальмира», но и от других дилерских центров и партнеров «ВиДи АвтоСити». Даже если автовладелец еще не является участником программы лояльности, то при обслуживании на сервисе на



сумму не менее 300 гривен он получает карточку первого уровня Welcome Card, которая позволяет накапливать скидки как ему лично, так и членам его семьи.

Демонстрационные ролики Bosch: видео-помощь в выборе оборудования для СТО

Компания Bosch подготовила два видео-ролика о своем диагностическом оборудовании для станций технического обслуживания. Цель фильмов - продемонстрировать оборудование в работе и показать его преимущества. Обучающие видео-ролики помогут найти ответ на наиболее часто задаваемые вопросы при выборе оборудования для СТО, о комплектации оборудования, его назначении, выполняемых функциях и технических особенностях.

Съемки видео-роликов продолжаются - отдел диагностического и гаражного оборудования компании Bosch запланировал выпустить целую серию обучающих видео-роликов для демонстрации работы оборудования Bosch. Два фильма, которые готовы на сегодняшний день, посвящены наиболее актуальным темам - оборудованию для проведения техосмотра легковых и грузовых автомобилей. До конца года планируется снять еще один - по работе с диагностическими приборами KTS и FSA.

Из видео-ролика можно узнать об оборудовании

Bosch для постов инструментального контроля легковых и грузовых автомобилей. Специалисты отдела сделали акцент на работе с приборами, которые используются для проведения государственного техосмотра. В его состав входят: тормозной стенд BSA, прибор для определения люфтов подвески ATZ, прибор для регулировки света фар HLT, система для измерения состава отработавших газов бензин/дизель, включающая в себя газоанализатор BEA, дымомер RTM и специальное программное обеспечение ESA. Реальная процедура проверки автомобиля, которая показана в фильме, отображает технические возможности оборудования, особенности работы центра инструментального контроля, процедуру и результаты диагностики грузовых и легковых автомобилей. Все оборудование Bosch сертифицировано и внесено в госреестр измерительных средств. Посмотреть и/или скачать ролики можно на сайте отдела диагностического и гаражного оборудования компании Bosch.

Специальное предложение по шумоизоляции

В Тойота Центр Киев «ВиДи Автострада» выбрали для специального предложения по шумоизоляции период с 14 декабря 2009 года до 31 января 2010 года не только, чтобы сделать приятный сюрприз своим клиентам к новогодним праздникам. Именно в этот период у автовладельцев не такой загруженный график как обычно, а потому они смогут оставить автомобиль для проведения работ, не отказывая себе в большом количестве важных поездок. Акционная цена действует для всего модельного ряда и распространяется как на работы, так и на материалы.

Шумы (звуки) присутствуют в автомобиле при различных режимах и условиях движения. Источники шумов можно разделить на первичные и вторичные. К первичным источникам относятся механизмы двигателя, трансмиссии, шины, ветер, дождь, другие автомобили и дорожные неровности, что особенно актуально в Украине. Эти источники шумов порождают колебания «вторичных» ис-

точников, которые и излучают звук в салон. Вторичными источниками являются панели кузова и элементы салона.

Шумоизоляция блокирует колебания панели кузова и элементов салона, в значительной мере снижая влияние первичных источников и, соответственно, понижая уровень шумов. Комплексное применение вибро- и звукопоглощающих материалов в автомобиле позволяет повысить уровень акустического комфорта. Также может осуществляться частичная обработка шумоизоляционными материалами дверей при установке акустики. Это называется акустической подготовкой и позволяет полностью раскрыть весь потенциал используемой акустической системы.

Шумоизоляция салона автомобиля позволяет избежать негативного влияния вибраций и громких раздражающих звуков на здоровье человека. Эта услуга - новый шаг к повышенному комфорту, которого достойны владельцы автомобилей Toyota.

Завершен аудит качества обслуживания в сети Bosch Service

Стали известны результаты аудитов качества и сервис-тестов станций технического обслуживания Bosch Service. По данным проведенных исследований, средний показатель качества на станциях Bosch Service составляет 90%, что соответствует самому высокому классу качества по стандартам компании Bosch (90%-100% - 1 класс качества). Оценка качества обслуживания на станциях сети с помощью аудитов качества и сервис-тестов проводится ежегодно, так как компания Bosch ценит доверие своих клиентов и очень внимательно относится к качеству предоставляемых услуг. Аудиторскую проверку на авторизованных СТО сети осуществляла аудиторская компания SGS Украина.

По суммарным оценкам качества СТО каждой станции присваивается своя рейтинговая оценка и все СТО делятся на 4 класса. Первому классу соответствует общий уровень качества от 90% и выше, ко второму классу относятся СТО с качеством на уровне 75-90%, третий класс - это 55-75%, станции с оценкой ниже 55% относятся к четвертому классу. Станции из первого класса, набравшие максимальное количество баллов, будут проверяться в следующий раз через 4 года, а СТО с минимальным количеством баллов, соответственно, должны будут учесть все рекомендации в течение полугода, когда их ждет следующая проверка.

В течение года было проведено 10 сервис-тестов и 15 аудитов качества на авторизованных станциях Bosch Service. Для исследований качества в этом году

привлекалась международная аудиторская компания SGS, с которой компания Bosch работает по глобальному контракту во всем мире. Для каждой станции по результатам проведенных аудитов качества и сервис-тестов составляется фактическая оценка и, совместно с руководством Bosch Service, вырабатываются рекомендации по устранению несоответствий стандартам.

Справка. Аудит качества - это международная проверка соответствия стандартам работы сети Bosch Service. Он проходит на станциях сети Bosch Service во всем мире в едином формате открытой проверки. Руководители станций совместно с экспертом из аудиторской компании проводят проверку СТО на предмет соответствия требованиям компании Bosch. В анкету аудита включены пункты по выполнению общих стандартов организации работы станции: оборудование, обеспечение запчастями, внешнее и внутреннее оформление, клиентоориентированность. Результаты аудита заносятся в международную систему контроля качества Bosch Service Quality Manager.

Сервис-тест - оценка качества обслуживания и уровня клиентоориентированности всех сотрудников станции. Сервис-тест проводится независимой аудиторской компанией с помощью автомобиля с заложенными неисправностями. Эта проверка осуществляется аналогично «тайной покупке» и помогает оценить квалификацию каждого сотрудника станции: мастера-приемщика, диагноста, специалиста по ремонту и СТО в целом.

Гостехосмотр в «Види Санрайз Моторз» за 1,2 грн.

С 11 декабря 2009 года в «Види Санрайз Моторз» действует уникальное предложение для тех, у кого настало время прохождения гостехосмотра и планового ТО автомобиля. Государственный технический осмотр транспортных средств на сервисе официального дилера Nissan «Види Санрайз Моторз» стоит всего 120 грн. А при прохождении планового ТО пройти Гостехосмотр можно по суперцене - 1,2 грн.

На территории сервиса дилерского центра присутствует представитель ГАИ, который по прохождению ТО выписывает талон автомобилям, зарегистрированным в Киевской области. Владельцам автомобилей, зарегистрированных в Киеве и других районах Украины, выдается протокол о прохождении ГТО.

Процедура прохождения ГТО занимает около 1,5 часов. В это время можно выпить кофе в зоне отдыха, если клиент приехал с ребенком - провести с ним время



в детской игровой зоне. Прямо в дилерском центре работают сотрудники страховой компании, которые могут дать консультацию и оформить страховку вашего автомобиля. В случае обнаружения неполадок они могут быть устранены сразу после прохождения ГТО или по записи в удобное время.

Двойная защита Nissan к Новому году

10 декабря 2009 года в официальном дилерском центре Nissan «Види Санрайз Моторз» стартует акция «Двойная защита Nissan». Акция действует до 31 января 2009 года и позволяет при покупке автомобиля получить в подарок сигнализацию и страховую полис. Кроме стандартных преимуществ при покупке, таких как тест-драйв, профессиональная поддержка консультантов, исчерпывающая информация и уютная радушная атмосфера в салоне, в «Види Санрайз Мо-

торз» предлагают клиентам программу лояльности «Види АвтоСити». Купив Nissan в «Види Санрайз Моторз», клиент не только получает двойную защиту к Новому году, но и становится участником программы лояльности. Она гарантирует накопительные скидки на сервисное обслуживание автомобиля, приобретение запчастей и аксессуаров, а также дополнительные привилегии от всех дилерских центров, входящих в состав «Види АвтоСити».



Моторный ремонт. Индикатор

Если вы подумали, что речь пойдет об измерительном приборе для ремонта двигателей, то ошиблись. Собственно моторный ремонт и есть индикатор, «измеряющий» состояние экономики, ее финансовой системы и, в конечном итоге, нашего с вами благосостояния. Что он показывал в последние годы и каковы прогнозы на ближайшее будущее?

Перефразируя известную поговорку, можно сказать: «Что мотористу хорошо, то всем – смерть». То бишь мотористу хорошо тогда, когда всем остальным живется плохо. И наоборот. Конечно, это утверждение намеренно утрировано, но не лишено оснований. Припомните, что в шутку называют «днем моториста»? Правильно, потоп на дорогах, приносящий многочисленные «плоды» в виде двигателей, повреж-

денных в результате гидроудара в цилиндрах. Это первое, что приходит на ум. Анализ изменения ситуации в моторном ремонте в последнее десятилетие «приводит на ум» и более глубокие доводы, подтверждающие небезосновательность обвинения мотористов в «преступлении против человечности».

Если оглянуться назад с «высоты» нашего теперешнего положения, становится хорошо заметной главная закономерность – четкая обратно пропорциональная зависимость между потребностью в ремонте двигателей и... мировой стоимостью нефти. Взаимосвязь между ними раскрывает следующая логическая цепочка. Чем выше цена нефти – тем больше в стране «легких» нефтедолларов – тем вольготнее живет финансовым учреждениям – тем проще получить кредит на новую машину – тем бессмысленнее становится дорогой ремонт старого автомобиля. А именно к такому виду ремонта и относится моторный.

В докризисный период времени из этой закономерности вытекала главная тенденция – спрос на моторный ремонт постоянно падал и к самому кризису прак-

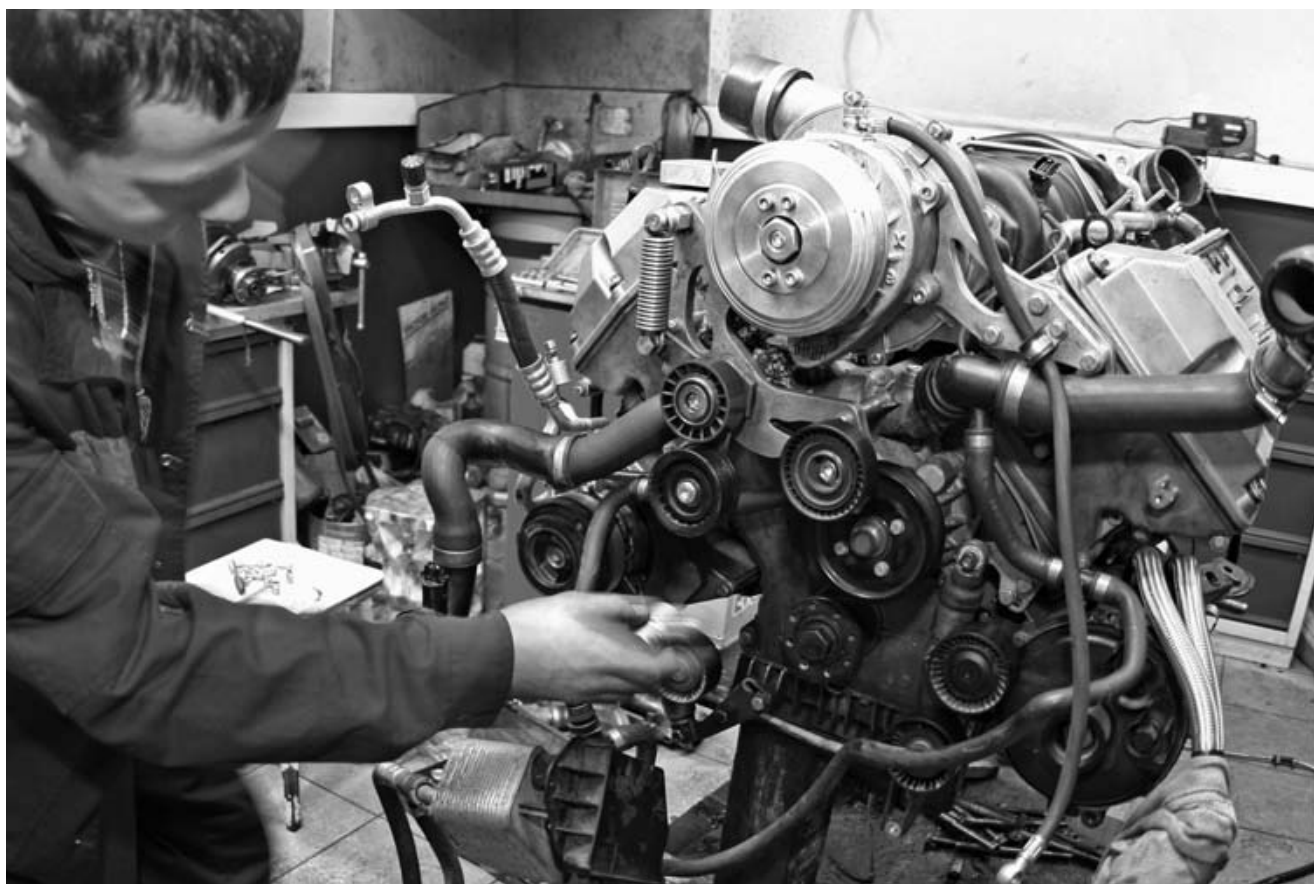
тически обнулится. Здесь стоит уточнить, что под моторным ремонтом мы понимаем капитальный ремонт двигателей, связанный с их демонтажем и полной разборкой, трудоемкий и дорогостоящий. Из числа клиентов постепенно исчезали автомобили, ремонт которых приносил основную прибыль, – VW, Audi, Toyota, Mitsubishi, Nissan и т.д., популярных моделей, в возрасте примерно 7-10 лет, с 4-цилиндровыми двигателями. Двигатели эти, как правило, несложные в ремонте, все запчасти для них держались в наличии на складах. «Капитальность» такие моторы было одно удовольствие – работа выполнялась предельно быстро и даже при невысокой рентабельности приносила прибыль. Клиенты и автосервисы были друг другом взаимно довольны и оставались довольными примерно до 2006-2007 года.

Потом автопарк начал интенсивно омолаживаться. Одновременно с этим росла стоимость недвижимости и, как следствие, арендных платежей. Узел на шее моторного ремонта начал затягиваться, и первыми из него начали вымываться как раз недорогие машины. Доля сложных работ росла, но их общее количество также сокращалось. К сложным работам можно отнести ремонт многоцилиндровых моторов, начиная от V6 и более. Мало того, что такие двигатели конструктивно сложнее, а их восстановление более трудоемкое. К ним труднее достать запчасти – эти вещи часто взаимосвязаны. Неизбежный заказ запчастей тут же порождает неопределенность с продолжительностью ремонта. Срок поставки часто не соблюдается, да и не факт, что после длительного ожидания придут все заказанные позиции. А если даже одной не окажется – мотор не соберется. Более того, сами моторостроители проводят политику, направленную на ограничение возможности ремонта, прежде всего, технологически сложных двигателей. Положа руку на сердце, с ними нельзя не согласиться. Стоит лишь посмотреть, что порой творят некоторые «ремонтники», как тут же хочется поднять обе руки если не за запрет, то за серьезное лицензирование этого вида работ. Вот и получается: потребность в моторном ремонте снижается, аренда растет, срок ремонта увеличивается, рентабельность, соответственно, падает. Такая тенденция наблюдалась вплоть до кризиса и привела к тому, что заниматься этим делом стало совсем не выгодно.

С началом кризиса продажи машин по понятным причинам рухнули, и картина стала меняться. Альтернатива «купить новый автомобиль или отремонтировать имеющийся» все чаще решается в пользу последнего варианта. Моторный ремонт вновь ожил, и уже к первой послекризисной весне дожившие до нее автосервисы вволю «крутили» моторы. Крутят и сейчас. Можно смело утверждать: сколько времени будет продолжаться кризис, столько же будет существовать потребность в моторном ремонте. Она будет значительно подпитываться за счет недавно приобретенных машин, срок гарантии на которые вот-вот истечет. Для части из них ремонт двигателя может быть актуальным, особенно, что касается сложных двигателей. К сожалению, ситуация с запчастями уже вряд ли станет прежней – склады постепенно пустеют, и большинство поставщиков переходят на работу под заказ, поскольку не вполне ясна картина, какие детали и для каких моторов запасать на складе.

Судя по всему, наблюдающееся сейчас оживление моторного ремонта не будет вечным. Когда-то оно вновь сменится затуханием, которое, в конце концов,





приведет нас к ситуации, которая уже давно сложилась в европейских странах. Моторный ремонт в Европе – явление редкое. Он никому особо не нужен по причине высокой стоимости работы, да и потребность в нем не высока – надежность современной техники выросла, а срок эксплуатации, напротив, заметно упал. Для серийных автомобилей массового производства дешевле купить новый мотор, в то время как его ремонт имеет смысл лишь для дорогих и эксклюзивных машин. Другое дело – текущий ремонт двигателя, например ремонт ГБЦ или замена уплотнений. Потребность в таких работах есть и будет всегда.

Что касается механической обработки деталей двигателя, это особая тема со своими нюансами. Предприятия, занимающиеся этим видом деятельности, также тяжело переживали перемены в экономике. Прекратило существование множество мелких мастерских, имевших 2-3 единицы станочного оборудования. На рынке остались серьезные компании, вкладывавшие немалые деньги в развитие и переоснащение. То, что в этой сфере работало 7-8 лет тому назад, к примеру поточный ремонт однотипных деталей, сейчас не срабатывает. Основной принцип выживания в новых условиях – каждый квадратный метр помещения должен приносить стабильные дивиденды. С таким подходом не вяжется использование универсального оборудования – от него стараются избавиться. Приобретаются специализированные станки. Один станок – одна операция. Иначе – невыгодно.

Со станочниками ситуация обратная. Если раньше было позволительным держать токаря, расточника, шлифовщика, то сейчас приоритет отдается универсалам, владеющим несколькими специальностями. Тогда

один специалист может одновременно работать на нескольких станках, а временное отсутствие одного работника не будет тормозить процесс. По тем же причинам оказываются неэффективными моторные предприятия полного цикла, со своим механическим цехом и автосервисом. А было время...

Сегодня основным источником прибыли цехов механической обработки могли бы стать детали большегрузной, строительной и специальной техники. Ведь если для большинства легковых автомобилей ремонт или замена двигателя – нормальная альтернатива, то для грузовых – абсолютно нереальная. Ремонт деталей легковых двигателей (за исключением, пожалуй, ГБЦ) стоит рассматривать лишь как приработок. К сожалению, кризис изрядно «сдул» и грузовую технику. Так что прежнего вала работ у механических мастерских сейчас нет, и, вероятно, уже не будет.

Если говорить об объектах ремонта, то сами двигатели принципиально не изменились. Те же блоки, коленвалы, поршни, головки. Да, «фазовращателей» стало больше, гидрокомпенсаторов – меньше. Вновь появились цепные приводы ГРМ. Стал заметным спрос на ремонт моторов для мототехники, разнообразной и разнотипной.

Стоит оговориться, что такой ситуация видится из столицы. Она наверняка не многим отличается от положения в других крупных мегаполисах. Хотя можно предположить, что в отдаленных регионах колебания спроса на моторный ремонт были не столь резкими и заметными. Известно, что столичная волна до периферии доходит легкой рябью. Тем не менее, не нужно забывать, что для современной экономики границы и расстояния – не преграды.

Получается, что моторный ремонт – индикатор экономической ситуации. Если он идет вовсю, положение в экономике хреновое. И наоборот, если экономика в порядке, мотористы «отдыхают». Также нужно учитывать, что моторный ремонт как вид послепродажного обслуживания автотехники должен адаптироваться к тенденциям автомобилестроения. В последнее время у автопроизводителей четко прослеживается такой подход: их продукция должна без проблем отслужить положенные 3-5 лет (больше или меньше зависит от разных факторов). После этого желательно, чтобы машина развалилась (включая мотор), а владелец отправился к дилеру за новой. Какие выводы из этого следуют?

Если мы не рассчитываем постоянно жить в условиях экономического стресса, ставку на моторный ремонт в секторе легковой техники делать не стоит. Его нужно рассматривать лишь как полезное дополнение в спектре услуг универсального автосервиса, которое позволит не отказывать редкому клиенту и получить прибыль на ремонте двигателя и сопутствующих работах. Однако «вписать» моторный ремонт в структуру универсального автосервиса непросто – он плохо увязывается со слесарными работами по ходовой части. И если он не требует особого оборудования, то требует отдельного чистого помещения, места для работы и хранения «потрохов» двигателей и, конечно, толкового моториста.

О последнем стоит сказать особо, поскольку этот субъект доставляет немало головной боли. Например, автосервис может столкнуться с проблемой загрузки моториста работой. Моторист – это как летчик в армии (своего рода белая кость), и большую часть времени использовать его на слесарных

работах по ходовой равносильно понижению по службе. Не все на это соглашаются.

Есть и проблемы объективного характера. За последние несколько лет из моторного ремонта ушло много грамотных специалистов. Кто-то сменил промасленный комбез на «серый воротничок» мастера, кто-то ушел в другие сферы бизнеса. На смену им пришло новое поколение, которое не обладает необходимыми знаниями и опытом. Сегодня сплошь и рядом наблюдается полное несоответствие между уровнем ремонтируемой техники (который, безусловно, повышается) и квалификацией ремонтников (которая заметно упала). Да и вообще, кардинально поменялся престиж специальности автомеханика. Раньше это был уважаемый человек и хорошая работа. Сейчас таковой считается менеджер в галстук и в офисе. Поэтому хорошего механика, а тем более хорошего моториста, найти сложно. Если нашли, нужно платить ему достойную зарплату. А это возможно лишь при постоянном потоке моторов тех же «пассатов» и «гольфов», которого уже нет и не предвидится.

В общем, ситуация с кадрами для моторного ремонта во многом напоминает «лихие девяностые» – закон спиралевидного развития «живет и побеждает». Значит, нужно вновь повышать уровень подготовки мотористов. Этим отчасти и продиктовано наше желание еще раз вернуться к теме ремонта двигателя. В последующих статьях этого сериала мы планируем затронуть вопросы организации и технологии ремонта моторов в современных условиях.

Сергей Самохин

Александр Хрулев, канд. техн. наук, директор фирмы «АБ-Инжиниринг»





Вирішення проблем гідропідсилювача керма

Необхідною передумовою тривалої і надійної роботи гідропідсилювача керма є профілактика. Кожні 40 тис. км пробігу слід міняти масло, щоб деталі механізмів були надійно захищені від корозії. А рульові механізми уживаних автомобілів, що не піддавалися профілактиці, можуть бути сильно пошкоджені іржею. Найпростіше рішення в цьому випадку - придбати новий гідропідсилювач і надовго позбавитися проблем. Але вартість нового ГПК може скласти досить значущу суму. Так які існують варіанти вирішення проблеми?

Самостійний ремонт

Для цього треба розібрати рульову рейку, редуктор, почистити всі механізми, замінити гідравлічну рідину. Якщо треба, замінити деталь, що вийшла з ладу, на нову з ремкомплекту. Та розібрати ГПК не важко, а от процес збирання гідропідсилювача вимагає відповідної кваліфікації. Якщо пощастить, (що є малоймовірним) можна заощадити 50 - 100 \$ (без вартості оригінального ремкомплекту і гідравлічної рідини).

Ремонт в умовах гаража у «дяді Васі»

Велика кількість майстрів за цілком прийнятну ціну готові виконати комплекс послуг від шиномонтажу до кап-

ремунту двигуна, включаючи ремонт систем гідропідсилювача. Ремонт вимагатиме значно менше часу, ніж у випадку з самостійним ремонтом. Вартість нижча, ніж у професіоналів-гідравліків, але якість ремонту сумнівна, бо ніхто з таких майстрів не дає довготривалої гарантії.

Придбання ГПК з «розборки»

З погляду економії - досить вигідна операція. Вартість - на порядок нижче ціни нового вузла. Недолік - висока вірогідність швидкого зносу, отже термін його служби невизначений і обмежений.

Відновлені ГПК з Європи

Також можна придбати гідропідсилювачі, відновлені у Європі. Пошук і заміна такого вузла складає всього 2-3 доби. Вартість - нижче нового. Слабкі сторони - наявність рейок тільки на найбільш поширені марки автомобілів, високі трудовитрати, що відбивається на кінцевій вартості. Крім того, додайте транспортні і митні витрати і інтерес продавця.

Ремонт ГПК на спеціалізованих СТО в Україні

Наступний спосіб ремонту і відновлення гідропідсилювача коментує фахівець-гідравлік «Техцентру» «Auto Diesel Group» з шестирічним стажем Олександр Бабій: «Ринок послуг з ремонту і відновлення систем гідропідсилювачів росте разом з парком іномарок. Немає нічого дивовижного в тому, що росте і кількість пропозицій з їх ремонту, продажу і заміни. Головне, як і в будь-якій іншій справі, - це

технології, устаткування і, звичайно, досвід. Сьогодні на українському ринку сервісу з'являються СТО, які здатні кваліфіковано відновити гідропідсилювач керма.

Не варто забувати що вартість оригінальних запчастин і спеціального інструменту досить висока. Відповідно, і вартість ремонту також не може бути безмежно низькою. Тому, якщо вам пропонують ремонт за явно заниженою ціною, то над цим потрібно задуматися. Крім того, слід знати, що рейка, розібрана не фахівцем, не підлягає подальшому ремонту, оскільки посадкові місця сальників після їх витягування без вживання спеціальних знімачів пошкоджуються і відновленню не підлягають».

Як же розібратися власникові автомобіля, в якого виникла проблема з рульовим управлінням, кому можна довірити ремонт такого відповідального і дорогого агрегату? Ось перелік питань, з'ясувавши які, можна хоч би приблизно визначити ступінь професіоналізму майстра або СТО, які пропонують послуги ремонту.

По-перше, отримати кваліфікований ремонт рульового управління можливо тільки на спеціалізованій СТО, на якій є в наявності спеціально обладнана дільниця або майстерня. По-друге, виконання ремонту повинно бути комплексним (в процесі ремонту мають бути усунені всі можливі несправності, неможна розділяти ремонт на «тільки усунення стуку» або «тільки усунення підтікання» і т.п.). По-третє, вкриті корозією та зношені вали мають бути відновлені в номінальний розмір. По-четверте, ремонт повинен проводитись з використанням спеціального інструмента та обладнання. По-п'яте, ремонт корпусу золотника рульової рейки повинен виконуватись методом гільзування (використання різних клеючих/герметизуючих сумішей не допустиме, тому

що з самого початку роботи ці речовини будуть змиті з «відремонтованого» місця на корпусі і утворена абразивна суміш буде планомірно знищувати помпу високого тиску системи гідропідсилення).

Для ремонту повинні використовуватись тільки оригінальні запчастини. Спеціальні сальники високого тиску мають особливу конструкцію, внаслідок чого вони можуть виконувати свої функції на протязі багатьох тисяч кілометрів пробігу (звичайні моторні сальники, з огляду на їх конструктивні особливості, прослужать в даному вузлі дуже короткий термін, буквально 1-2 дні). Також недопустимо використовувати в якості масляних ущільнень гумові O-образні кільця - це неминуче потягне за собою втрату інформативності рульового управління.

Ми щиро сподіваємось на те, що ці поради допоможуть вам запобігти неприємним моментам при ремонті автомобіля. Компанією «Техцентру «Auto Diesel Group» вже розпочато програму формування мережі станцій сервіс-партнерів по ремонту рульового управління та дилерської мережі автомагазинів по продажу продукції в Західному регіоні України. Вперше в Україні програмою передбачена базова підготовка фахівців для проведення професійної діагностики систем рульового управління з можливістю подальшого підвищення кваліфікації персоналу СТО. Для участі в програмі необхідно подати заявку на пошту adg@ukr.net, де вказати: адресу, вид діяльності (СТО чи автомагазин), П.І.Б. керівника та контактні телефони.

Техцентр Auto Diesel Group

м. Тернопіль, вул. Гайова, 8

тел./факс: (0352) 52-42-52, (050) 377-26-12

e-mail: adg@ukr.net, office@adg.in.ua, www.adg.in.ua



Техцентр «Auto Diesel Group»

Ремонт та продаж систем рульового управління для всіх видів транспорту:

- насосів гідропідсилювача
- рульових реек
- рульових редукторів (для вантажних авто та позашляховиків)

Формуємо дилерську мережу в
Західному регіоні України
Проводимо навчання
www.adg.in.ua

м. Тернопіль, вул. Гайова, 8

Тел.: (0352) 52-42-52, (050) 377-26-12, (068) 231-10-74

Офіційний представник: м. Львів, вул.Стрийська-Трускавецька

Тел.(032)242-36-45, (067)172-79-78

skype:auto.diesel.group



Техосмотр еще на одной станции «АИС»

Одной из самых актуальных услуг в этом году стала проверка технического состояния транспортных средств при проведении государственного техосмотра. Группа компаний «АИС» еще в начале года предложила эту услугу на нескольких своих СТО, а уже осенью их количество достигло шести. Теперь и киевская СТО SsangYong готова предложить клиентам услугу проверки техсостояния автомобиля при проведении государственного техосмотра.

Сервисная станция SsangYong получила аккредитацию для проверки техсостояния не только легковых, но и грузовых автомобилей весом до 3,5 т. А это значит, что на СТО SsangYong проверку могут проходить популярные легкие коммерческие автомобили, которые служат многим частным предпринимателям. Кроме того, СТО SsangYong аккредитована и для проверки прицепов весом до 0,75 т.

Проверка техсостояния автомобиля на станциях «АИС», аккредитованных в ГАИ, позволяет владельцу автомобиля пройти государственный техосмотр быстро и легко. Для получения талона ТО необходимо представить специалистам МРЭО лишь акт про-



верки техсостояния, пакет документов (страховка, техпаспорт, медсправка), и оплатить необходимые квитанции (транспортный сбор, плата за талон). Таким образом, автолюбитель застрахован от очередей на линию диагностики МРЭО.

Настоящее и будущее Citroen в Украине

С января 2010 года в Украине начнет работу представительство мирового концерна PSA Peugeot Citroen - предприятие «Пежо Ситроен Украина», которое будет заниматься импортом автомобилей, оригинальных запчастей и дистрибуцией. В планах представительства - презентация новых моделей, усиление позиций бренда для завоевания к 2015 году 7% авторынки Украины. Приход представительства PSA Peugeot Citroen в Украину сократит сроки решения бизнес-вопросов, позволит производителю автомобилей лучше чувствовать автомобильный рынок Украины.

После прихода представительства «Пежо Ситроен Украина», Группа компаний «АИС» продолжит свою работу с известным французским брендом Citroen. С 2010 г. «АИС» будет выступать генеральным дилером Citroen.

«Открытие представительства марки - важный шаг в жизни любого бренда, свидетельство того, что марка успешна на рынке и производитель видит большие перспективы ее развития. Мы с честью представляли Citroen в Украине с 2005 года и продолжим совместную работу с Citroen и в будущем. Сотрудничество с представительством будет очень активным», - комментирует Василий Поляков, председатель наблюдательного совета Группы компаний «АИС».

Группа компаний «АИС» является официальным импортером Citroen в Украине с 2005 года. До



этого Citroen официально не был представлен на украинском рынке. Группа компаний «АИС» создала для марки одну из крупнейших дилерских сетей, открыла фирменные СТО, подготовила персонал. Стараниями Группы компаний «АИС» бренд Citroen стал известен во всех уголках Украины.

«Мы начали становление бренда Citroen в Украине, как говорится, с «нуля». Мы создали крупную торгово-сервисную сеть, открыли фирменные СТО, закупили оборудование. Сегодня торгово-сервисная сеть Citroen Группы компаний «АИС» насчитывает 16 фирменных автоцентров по всей Украине, - делится г-н ПОЛЯКОВ. - Все 16 автоцентров продолжают свою работу. Мы будем и дальше инвестировать в развитие инфраструктуры и сервиса, ведь с нами остаются наши клиенты».

Группа компаний «АИС» в будущем продолжит развивать собственную торгово-сервисную сеть Citroen. В октябре открылся новый торгово-сервисный центр «АИС» в Симферополе, в составе которого - фирменный автоцентр Citroen, выполненный в новом корпоративном стиле. А 24 декабря откроется новый центр «АИС» в Днепропетровске, в составе которого также будет автоцентр Citroen.

Благодаря выходу «Пежо Ситроен Украины», Группа компаний «АИС» сможет сосредоточить свои усилия на розничных продажах, улучшении качества сервиса, предложении новых продуктов сервиса.



Наставничество в автосервисе



Вопрос подготовки кадров и обучения персонала предприятий, работающих в сфере автотехобслуживания очень остро стоит в нынешнее время. Главная проблема заключается в том, что на сегодняшний день эффективной системы профессионально-технического обучения, по крайней мере, в части, касающейся автосервиса, в Украине практически нет. Вот тут-то впору вспомнить старинную народную мудрость, которая гласит, что все новое - это хорошо забытое старое. Однако в поисках ответов нам вновь приходится обращаться к американской практике. А разве это неправильно? Умным ведь считается тот, кто учится на чужих ошибках и опыте, не так ли?

Ведущий и ведомый

Не так давно, в период так называемой «перестройки», на волне этакого революционерского отрицательства и разрушительства, в огульной критике так называемой «командно-административной системы» в праве на жизнь было отказано практически всему, что существовало в период этой пресловутой «системы». Многие и во многом поступили, прямо скажем, в худших большевистских традициях – «... мы разрушим до основания, а затем...». А что затем? А затем начали придумывать, простите за избитую метафору, велосипед. Между тем в период существования советской экономики был накоплен немалый положительный опыт, и было изобретено немало оригинальных и полезных методик, в частности, в области повышения эффективности и производительности труда, накоплен весьма положительный опыт. Почему многие из них не сработали и были, попросту говоря, опошлены – тема отдельного разговора. А вот к опыту и наследию прошлых лет следовало бы относиться более внимательно, дифференцировать, так сказать, отделяя зерна от плевел. Ниже мы расскажем о том, что сегодня в цивилизованном мире очень популярен такой метод обучения работников, как наставничество. Между тем наставничество как метод обучения внутри предприятия, собственными силами, так сказать, начал применяться в СССР еще в 30-е годы. Это к слову о «старом» и «новом»...

Метод наставничества как эффективная и относительно простая форма профессионального обучения зарекомендовал себя на протяжении сотен лет. Более того, в той или иной видоизмененной форме система наставничества применялась и с успехом применяется в самых различных областях человеческой деятельности.

Программы обучения, основанные на принципе «наставник-ученик», могут и должны быть задействованы в настоящее время. Тем более что этот метод позволяет обходиться собственными силами, без привлечения каких-то третьих лиц или инстанций. И надо это делать не откладывая, ведь по вполне естественным причинам носителей богатого багажа практического опыта и знаний со временем становится все меньше и меньше...

На путь истинный

Наставить непросто. Вот, например, какое определение дают наставничеству некоторые современные авторы, пишущие учебники по бизнесу. Они говорят, что наставничество представляет собой форму работы, при которой более обученного и опытного человека прикрепляют к молодому и менее обученному с тем, чтобы последний, работая в тандеме с опытным товарищем, профессионально рос и развивался. Не все так просто. Мало прикрепить одного к другому. Если это будет сделано бездумно и принудительно, чисто меха-

тически, без учета многих специфических моментов, то и результат будет весьма плачевным. И подтверждением тому служит опыт наставничества в советское время, когда оно во многих случаях превратилось в чистую формальность или хуже того.

Доказательством того, что нельзя просто взять и связать одного работника с другим формальными «узами наставничества», служит тот факт, что, согласно данным Национальной ассоциации наставников в США, сегодня около 60 – 70% наставнических программ в сфере автосервиса терпят неудачу. Это происходит потому, что те, кто является непосредственными участниками этих программ, просто не понимают, для чего это делается, и не видят перед собой реальных задач. Следовательно, для того чтобы реализовать на практике все преимущества наставничества, нужна грамотно разработанная программа.

Наши американские коллеги, набившие себе уже не одну шишку на этом тернистом пути, считают, что эффективная программа должна состоять из следующих компонентов:

1. бизнес-план;
2. характеристики и описания работы наставников и учеников;
3. стратегия поиска наставников;
4. тренинг наставников;
5. поиск (рекрутинг) учеников;
6. тренинг учеников;
7. назначение координатора и описание его обязанностей;
8. отбор необходимых профессиональных навыков, по которым будут проводиться тренинги;
9. методы отслеживания этапов реализации программы;
10. методы оценки и регулирования;
11. методы оценки конечных результатов и их влияния на бизнес в целом, методы оценки наставников и учеников.

Давайте попробуем рассмотреть каждый пункт более детально.

Бизнес-план

Как и в любой области бизнеса, здесь, дабы максимально увеличить шансы на успех, нужен план. И это особенно важно в области человеческих ресурсов. Достаточно интересно, что именно в этой области мы составляем планы в последнюю очередь. Может быть, это происходит в силу того, что это трудное задание, динамика работ с человеческими ресурсами намного разнообразнее, чем динамика работы с металлами, пластиком, красками и т. д., поэтому легчайший путь для нас – это переманить откуда-нибудь опытного техника.

Характеристики и описания задач наставников и учеников

Не каждый человек устроен таким образом, чтобы быть наставником, и не каждый человек может стать учеником в этой программе. Вам необходимо тщательно продумать их характеристики, понять, что именно вы хотите увидеть в наставниках и учениках. Вы согласны взять любого человека в ученики, или вы все-таки будете более придирчивы? Склонность к данной конкретной работе, интерес к машинам и готовность учиться и работать по этому профилю – вот те вещи, на которые вы должны обращать внимание. Подумайте об этом тщательно перед тем, как вы начнете поиски. Возможно, искать придется долго, причем делать это надо постоянно. Но это все равно лучше, чем взять первого попавшегося, который в конечном итоге провалит дело.

Теперь о наставнике. Что вы попросите его делать? Вы попросите передать его знания и опыт тому, у кого этого нет и кто нуждается в этом. Иными словами, вы попросите его быть учителем. Этот наставник, разумеется, будет одним из тех, кто уже работает в вашем ав-



тосервисе, одним из самых опытных и знающих. Но не все даже самые грамотные и квалифицированные работники смогут быть учителями. Подумайте тщательно, чего вы хотите от наставников и учеников, и создайте описание работы для них. Когда наставник и ученик четко понимают свои задачи на период своего участия в программе и руководство может видеть и контролировать процесс – значит, вы на правильном пути.

Коллективный опыт ряда владельцев автосервисов в США, имевших дело с наставническими программами, позволяет набросать примерный профессионально-психологический портрет наставника. Этот человек:

- способен взять на себя лидерство;
- является частью команды и лоялен по отношению к работодателю;
- проявляет терпение и готовность работать с другими людьми;
- инициативен;
- готов принять на себя ответственность наставника;
- готов помочь ученику в установке целей работы;
- принимает участие в развитии других работников;
- имеет богатый опыт в своей работе;
- понимает, что в процессе обучения могут быть необходимы изменения, то есть не рассматривает первоначальный план как догму;
- обладает чувством такта и дипломатичен при работе с другими людьми, которые могут быть из других возрастных и культурных групп;
- проявляет личную заинтересованность в ученике и помогает ему успешно пройти программу;
- помогает ученику обрести уверенность в себе;
- терпелив;
- организует ясное, открытое двустороннее общение;
- понимает разницу в стилях обучения, личных качествах учеников;
- оказывает поддержку или конструктивную критику при необходимости и помогает совершенствоваться в течение программы;
- помогает развивать креативное мышление и навыки решения проблем;
- понимает всю важность и ответственность роли, которую он играет, и получает удовлетворение от этой работы;
- дает ученику информацию о работодателе, которая поможет ему адаптироваться в данном автосервисе и в этой отрасли вообще;
- учит собственным примером;
- помогает ученику приобрести такие жизненные навыки, как планирование времени, соблюдение баланса между работой и личной жизнью, умение считать деньги, принятие на себя новых обязанностей, умение справляться со стрессом, умение конструктивно критиковать и принимать критику.

Понятно, что человек, обладающий всеми этими качествами, – крайне редкий экземпляр в природе, и если вы нашли его среди своих сотрудников, то вам несказанно повезло. Однако если ваш кандидат в наставники отвечает хотя бы двум третьим из вышеперечисленного – уже хорошо. Желательно также выбирать кандидата в наставники из тех, кто сам в свое время прошел этот путь в роли ученика.

Итак, мы с вами нашли наставника. Теперь надо подобрать того, кто станет учеником. Мы прекрасно понимаем, что далеко не каждый человек способен и хочет учиться. Поэтому ниже приводим ряд критери-



ев оценки пригодности того или иного работника на роль ученика.

- Он должен быть целеустремленным и несколько амбициозным.
- Принимать на себя ответственность за свой профессиональный рост и развитие.
- Активно искать новые обязанности.
- Быть восприимчивым к обучению.
- Проявлять инициативу и готовность учиться.
- Демонстрировать чувство такта, дипломатичность, сочувствие при работе с другими людьми, которые могут быть из других возрастных или культурных групп.
- Воспринимать участие в этой программе как шанс и привилегию.
- Отвечать ожиданиям наставника и руководства.
- Показывать инициативу и готовность слушать и внимать инструкциям.
- Использовать время и советы наставника.
- Понимать, что он находится на начальном уровне.
- Понимать, что учиться придется всю жизнь.

Это желательные требования для идеального ученика. Очень немногие люди обладают всеми этими качествами, но, повторюсь, если ваш кандидат соответствует большинству этих требований, то с ним можно работать.

Стратегия поиска наставников

Опыт американцев говорит о том, что на многих автосервисах наставника выбирают из тех, кто работает быстрее всех, так как хотят, чтобы у них было как можно больше таких же. На других в наставники выбирают своего самого квалифицированного техника. Это не совсем верно. Для поиска наставника было бы лучше провести собрание в автосервисе и попросить персонал о помощи в разработке прог-

раммы. Расскажите о содержании работы и характеристиках наставника, возможно, найдутся добровольцы. Выберите кандидатов, которые, по вашему мнению, наиболее подходят по характеристикам, и объясните им роль, которую они будут играть. Не забывая о том, что наставничество для них станет дополнительной обязанностью, работой, которая нуждается в вознаграждении в той или иной форме. Иначе «советский результат» почти гарантирован.

Тренинг наставников

Наставников необходимо детально ознакомить с описанием предстоящей работы. Им необходимо знать, чему они будут учить, как должны учить и как оценивать прогресс учеников. Им необходимо знать, как отчитываться перед руководством о выполнении программы. В США существуют тренинговые программы (Mentors at work и OEM Dealer Automotive YES), которые позволяют наставникам работать эффективно и дают следующие знания:

- объясняются цели программы;
- определяются роли наставников и учеников, вовлеченных в программу;
- дается понимание отобранных знаний и навыков, которым надо научить;
- дается понимание этапов, необходимых для того, чтобы учить эффективно.

Кого и как наставлять будем

Коль скоро мы говорим о наставнической работе внутри отдельно взятого предприятия, то и кандидатов в «ведомые» надо выбирать из числа уже работающих молодых сотрудников. Тех, кто в силу своих способностей наиболее заслуживает этого. Однако если вы заинтересованы в привлечении новых сотрудников, прежде всего механиков, то имеет смысл осмот-

реться вокруг. Везде можно найти молодых людей, которые хотели бы работать в автосервисе, но не знают, как попасть на эту работу. Особенно это касается выпускников школ и средних учебных заведений. В свете этого бесполезно заниматься и рекрутингом вокруг себя. Например, связаться с администрациями средних школ или других учебных заведений, проинформировать их о наборе на работу и об оплачиваемых учебных вакансиях. Проинструктируйте ваш персонал, как общаться с теми людьми, кто будет приходить или звонить по поводу работы.

Наилучший способ, считают наши американские коллеги, это стать партнером в местной школе. Не у всех автосервисов есть доступ к хорошим школам. Если вы достаточно удачливы и сильные школы есть в вашем регионе, вы всегда можете найти новых людей, когда вам это будет нужно.

Вот здесь я просто обязан сделать оговорку. Американские рекомендации насчет местных школ безусловно хороши. Но в украинской действительности их реализации противодействует одно печальное обстоятельство – всеобщая воинская повинность. Или обязанность, не важно, как это называть, важно, что это создает проблему. Которую, впрочем, тоже можно попытаться решить, хотя, увы, в нашей нынешней действительности шансов сделать это официально мало. Поэтому идти придется, скорее всего, несколько иным путем и подбирать учеников извне из тех, кто уже отслужил срочную или имеет право на отсрочки.

Тренинг учеников

Нанимая ученика, следует его правильно сориентировать относительно той роли, которая ему предстоит. Покажите ему все то, что делают люди в автосервисе. Покажите ему разные цеха и участки, предложите ему выбрать работу, которой он хотел бы заниматься, и ко-



торая ему была бы наиболее интересна. Организуйте краткий теоретический экскурс по основам работы автосервиса, по крайней мере, для того, чтобы неопыт понял, что те же запчасти не появляются из ниоткуда, что во всем существуют определенные правила и процедуры. Затем представьте ученику наставника и покажите ему, какими навыками он должен овладеть в процессе учебы. Важно, чтобы ученик понял, что их отношения будут иметь двусторонний характер.

Отбор необходимых навыков для формирования тренинга

Вам необходимо определить виды работ, которые в процессе тренинга должен освоить ученик. После того как вы это определили, вам нужно построить тренинговую программу таким образом, чтобы избежать помех производственному процессу. Иными словами, ученик должен делать не только то, что интересно ему, но и то, что надо вам. Его заинтересованность можно поддерживать путем тщательного подбора различных видов работ, которым он будет обучаться. Также нужно развивать личные качества, необходимые для нормальной работы: позитивное отношение к работе, рабочую этику, навыки общения, навыки работы в команде, лидерские качества, пунктуальность и желание учиться дальше.

Итак, вам удалось подобрать наставников и учеников. Программа запущена. Следующим и очень важным ее элементом станет этап контроля за результатами. Оценка конечного результата, регулирование и повторение. Вам нужно, чтобы ученик постоянно демонстрировал, насколько он овладел определенными знаниями и навыками. Это позволяет отследить эффективность работы с ним. Наставник может мотивировать ученика, чтобы тот обучался быстрее. Для того чтобы перманентно контролировать ход процесса обучения, нам понадобится такая фигура, как координатор. Этот человек может быть владельцем автосервиса, генеральным директором или даже офис-менеджером. Он должен удостовериться, что программа действует правильно, что наставник и ученик общаются эффективно, что у них есть все необходимые инструменты и оборудование для выполнения работ. В ходе программы вы должны оценивать, как она работает. Было бы неплохо, если бы координатор, наставник и ученик собирались каждую неделю, чтобы выяснить, что сделано, и установить цели на следующую пару недель. Вы также должны глубоко анализировать все и производить изменения, если чувствуете, что они необходимы. Во время каждой такой встречи проводите «работу над ошибками», разберитесь, что работает хорошо и где есть проблемы. Проработайте эти проблемы с наставником и учеником.

Конечная цель наставнической программы заключается в создании нового техника именно для вашего автосервиса. Когда вы посчитаете, что достигли цели, нужно собрать все трио (наставника, ученика и координатора) вместе, чтобы окончательно проанализировать программу и про-

верить, сколько потребовалось времени для того, чтобы добиться полной компетентности данного техника в данной конкретной области. Если вам нужен еще один техник в этой отрасли вашего бизнеса, проанализируйте все и принимайтесь за дело. Если вам нужны люди в других областях бизнеса, позвольте вашему уже опытному наставнику поделиться с новыми кандидатами в наставники тем, чему он сам научился, работая наставником.

Быть или не быть?

Предвижу, что у читателей возникло множество вопросов. Попробую на них ответить. Вероятный вопрос номер один: а сколько времени займет все это наставничество и когда мы из ученика получим более или менее самостоятельного механика?

Отвечаю. Это зависит прежде всего от вида работы, которую он будет осваивать. Во-вторых, вам следует проанализировать свой персонал на предмет выяснения, сколько среди них мастеров высокой категории, сколько средней и так далее. Затем постарайтесь выяснить, сколько им времени понадобилось для того, чтобы достичь своего сегодняшнего уровня, и сколько, по их мнению, им понадобилось бы времени, работая они в свое время с наставником.

А вообще-то, и координатор программы, и наставник, и ученик в каждом случае будут разные. Рассчитать приблизительную продолжительность такого тренинга можно, но в конечном счете все будет зависеть от вас: как удачно вы найдете правильную комбинацию для этой команды и как будете следовать системе.

Еще один возможный вопрос: а согласятся ли ваши сотрудники быть наставниками, ведь эта деятельность наверняка скажется на их выработке и, как следствие, на зарплате. Да, действительно, это может случиться в самом начале. У наставника должно быть больше времени, чтобы объяснить ученику, что и как он делает. Но его выработка вскоре вырастет, так как ученик будет брать на себя все больше работы. И меньше будет нуждаться в постоянном надзоре. В любом случае необходимо будет обеспечить наставнику тот уровень заработка, который он имел бы, если бы не отвлекался и не тратил время на ученика.

Американский опыт также показывает, что наставники часто обеспокоены техникой безопасности на время обучения. В этом нет ничего странного, так как учени-

ки — это молодые и неопытные люди. И наставники должны передать им свои знания и навыки, чтобы они в скором будущем смогли стать полноправными членами команды. Когда человек становится наставником, он приобретает еще одно ценное качество: может обучать работников на начальном уровне правилам техники безопасности. И это добавляет ему ценности в глазах работодателя.

В заключение хотелось бы сказать, что никогда не следует слепо копировать чужой опыт. Тем не менее, надеюсь, что этим рассказом мы помогли вам обозначить один из путей решения проблемы тотального дефицита квалифицированных кадров.

Владимир Шимилис



Автомобильные кондиционеры. Неисправности



Почему кондиционеры ломаются? Чисто теоретически, автомобильный кондиционер представляет собой герметичную, уравновешенную систему и должен работать неопределенно долго. Трудятся же тысячи холодильников «ЗИЛ» уже по 40-50 лет! Однако, все дело в условиях работы. По сравнению с бытовыми холодильными агрегатами, автомобильные кондиционеры находятся в сущем аду. Злейшие их враги – коррозия и грязь. По большому счету, все проблемы идут отсюда. Дальше «болезни» только усугубляются.

Начнем с самого простого. Первым «в атаку» идет конденсор, именуемый в народе радиатором кондиционера. На некоторых автомобилях это устройство имеет настолько порочную конструкцию, что порой не переживает одну зиму. Конденсор регулярно принимает лошадиные дозы воды, грязи, и антигололедных реагентов. Зимняя грязь вместе с летним тополиным пухом постепенно забивает пространство между конденсором и радиатором охлаждения двигателя. Многочисленные алюминиевые трубки набирают на себя едва ли не столько же гадости. Особенно часто страдают кондиционеры для задних пассажиров у внедорожников. Ох уж этот «задний контур»! Его магистрали, как правило, проложены под днищем машины, через арки задних колес... Вот и не приходится удивляться, когда у купленного год назад «джипа» по весне умирает кондиционер. Впрочем, характерные не-

исправности чаще всего приезжавших к нам машин мы изложим отдельно. В этой главе мы постараемся проследить, как проблемы начинаются.

Итак, пропитанная химикатами грязь постепенно накапливается там, где ей удастся задержаться. Набивается она за стальные каркасы конденсоров, под стальные хомуты, которыми прикреплены к кузову трубки, под гайки, которыми стянуты фитинги, и т.д. и т.п. Как правило, именно в этих злчных местах и начинает гнить алюминий. Еще бы! Разные металлы+соли+вода = гальваническая пара и усиленная коррозия. Причем внешне сгнившая деталь может выглядеть прилично – даже быть окрашенной. Но стоит в известных местах почистить краску щеткой. Не щадит коррозия и кондиционерную электрику.

Часто причиной поломок становится варварское отношение самого владельца автомобиля. Например, хозяину надо было отбуксировать автомобиль, а он зацепил трос за детали кондиционера. Дернули, что-то зашипело... Бывало и такое. Или решил человек поставить противотуманки. Сверлил, сверлил и заодно просверлил конденсор. Тоже что-то зашипело. И, наконец, немалую лепту вносит некомпетентный сервис. Начиная от гаражного Васи Гайкина и заканчивая крупными, уважаемыми техцентрами.

Все «болезни» автомобильного кондиционера можно условно разделить на несколько основных групп. Как мы уже говорили, одна поломка часто тянет за собой другую.

Негерметичность

Как гниет алюминий, описано выше. Кроме коррозии, негерметичность может возникать и по другим причинам. Например, по причине старения и рассыхания резиновых прокладок типа «O-Ring». Под воздействием времени, температуры и неаккуратного съема-монтажа эти прокладки могут «дубеть», на них может образоваться какой-нибудь заусенчик. Нередко течь дают резиновые шланги высокого давления – происходит это чаще всего под завальцовкой. Может потечь и сальник компрессора. Нередко приходилось видеть трещины в корпусе компрессора – как правило, это послед-



Первым «в расход» идет конденсор, именуемый в народе радиатором кондиционера.

твия ударов или слишком усердного притягивания площадки с фитингами. Очень часто трубки, шланги и даже конденсоры перетираются механическим путем. Достаточно, чтобы деталь всего лишь касалась чего-нибудь – а вибрация, передающаяся от двигателя, сделает свое дело. Сколько перетертых трубок прошло через руки нашего сварщика... Причем некоторые из них выглядели так, словно их усердно точили драчовым напильником. Точно так же перетираются и шланги. А вот конденсоры чаще всего перетираются собственными вентиляторами. Не приходится говорить о последствиях аварий, даже самых небольших – после них трубки перекручены, вырваны (местами отсутствуют), фитинги загнуты, конденсоры в профиль напоминают пропеллер... В общем, есть над чем поработать.

Механическое заклинивание компрессора

Надо сказать, что это, одна из самых неприятных неисправностей (по количеству трудозатрат и материальных ресурсов). К счастью, она встречается довольно редко. Чаще всего эта гадость случается так. По той или иной причине система разгерметизируется. (Сплошь и рядом встречаются автомобили, долго проехавшие со снятой трубкой или конденсором.) Хозяину автомобиля чинить кондиционер недосуг. Он и ездит так годик или два. Система открыта – в нее попадает влага и грязь. Масло, которое есть в системе, давно стекло в нижнюю часть компрессора. Компрессор и ТРВ начинают корродировать. ТРВ при этом запросто может «подвиснуть». Когда, наконец, хозяин пытается реанимировать систему, компрессор или просто не желает проворачиваться, или начинает страшно грохотать. Фрагменты его графитовых компрессионных колец вместе с уличной грязью начинают гулять по системе, окончательно забивая ТРВ. Итог – надо менять компрессор и масло, промывать всю систему со снятием всех трубок и конденсора. Само собой, лучше поменять и ресивер-осушитель.

Наверное, при покупке автомобиля, особенно в зимний период, многие сталкивались с такой вещью, как снятый якобы на зиму (или зачем-нибудь еще) приводной ремень компрессора. Увы, это не на зиму, а навсегда! Из-за заклинившего компрессора или его шкива. А ремень снят для движения в сторону продажи автомобиля. Просто с заклинившим компрессором далеко не уедешь.

Впрочем, даже потеря такого важного узла не так страшна, как кажется на первый взгляд. К счастью, еще существуют многочисленные «разборки», где б/у компрессор можно приобрести по сходной цене.

Электрические неисправности

Как известно, электрика – это нечистая сила. Или наука о контактах. Если контакт есть, все работает, а уж если его нет, то... Он попросту сгнил. И сгнил из-за этой самой грязи и воды.

Доходило до того, что медный контакт миллиметровой толщины и пятимиллиметровой ширины на датчике высокого давления истлевал хуже древнеегипетской рукописи. Или, превратившись в щепотку медного купороса, разложились контакты доп. вентилятора. Причем процесс разложения ушел на глубину 1 сантиметр в корпус электродвигателя. Вот и не поймет человек, что такое.

Едет он быстрее сорока – вроде прохладно, встал в московской пробке, жарко. Кстати, в подобной ситуации из-за запредельного давления в напорной магистрали система запросто может «сплюнуть» фреон в атмосферу через аварийный клапан. Если таковой имеется, конечно. А если его нет – взорвется там, где тонко.

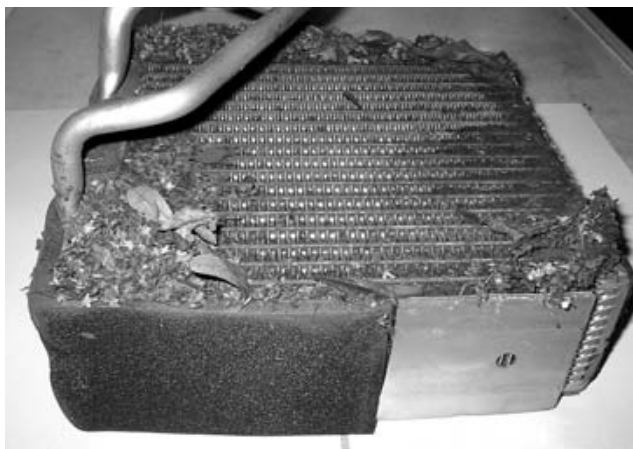
Бывали совсем несложные неисправности, над которыми нашему электрику приходилось поломать голову. На Buick-Reatta (на то время единственный такой автомобиль в России, довольно раритетное авто) не работал кондиционер. Система была полна «под завязку», были «прозвонены» все цепи и датчики. Наконец, выяснилось, что кондиционер не включался только потому, что отгнил контакт на датчике давления на рулевой рейке! А «мозг» автомобиля видел проблему, как общую неисправность. И не нашел ничего лучшего, как отключить все дополнительные устройства, не участвующие в процессе руления. Вообще, об американских авто можно слагать прозу. Настолько «удачными» бывают технические решения американских инженеров.

Непроходимость системы

Это тоже печальное следствие попавшей в систему грязи. Кусочек какой-нибудь гадости застревает в ТРВ – и привет. Здесь также необходима промывка всей системы с заменой масла. Порой для того, чтобы снять ТРВ, приходится снимать торпеду. Работа эта очень трудоемкая и недешевая.

Чрезмерные давления

Они могут возникать по нескольким причинам. Например, от того, что на очередной «заправке кондиционеров» вам качнули лишних грамм 300 фреона или масла. Или от недостаточного охлаждения конденсатора (радиатора). Представьте такую картину. Стоите вы в пробке, а прохлады в салоне нет. Поехали – появилась. Вариантов тут немного: либо перестал трудиться дополнительный вентилятор, либо ваш конденсор грязный. Надо сказать, что чаще всего снаружи радиатор выглядит чистым. Дело в том, что грязь любит набиваться в щель между радиатором кондиционера и радиатором охлаждения двигателя. Горе вам, если вы нарветесь на вымогателей от кондиционерного бизнеса. Конечно, помыв радиатор (без вашего присутствия) они скажут, что... поменяли... заправили... и даже вот радиаторы вам вымыли.



Конденсор забивается абсолютно всем: начиная от грязи и заканчивая листьями.



Восстановлению не подлежит.

Неисправность воздушных заслонок, засорение фильтра тонкой очистки салонного воздуха

Эти неисправности имеют весьма опосредованное отношение к самому кондиционеру. Бывает так, что сам кондиционер работает нормально, но холод с испарителя должным образом не поступает в салон. Воздушные заслонки, управляющие потоками горячего воздуха от печки и холодного воздуха от кондиционера как правило имеют электрический привод. Ломаются они довольно редко. Часто встречающаяся проблема – слабый поток воздуха в салон при максимальных оборотах вентилятора. Это указывает на забитый фильтр тонкой очистки внутрисалонного воздуха. В крайнем случае, если вы не астматик и не аллергик, фильтрующий элемент можно попросту вырезать ножом. Ведь дышите же вы уличным воздухом, находясь вне машины!

Некорректная работа «мозгов» (климат-автомата)

Климат-автомат управляет работой воздушных заслонок, соотносясь с показаниями датчиков температуры. «Глюки» здесь редки, но возможны.

Некомпетентный сервис

Некомпетентность бывает двух, если так можно выразиться, сортов. Некоторые и рады бы сделать как следует, но им не хватает опыта и знаний. Другие же – люди без особых моральных устоев – стараются любой ценой получить с вас как можно больше денег.

Кондиционеры зимой

Исследования одного дорожного института показывают, что новые антигололедные реагенты более агрессивны к алюминию, а так же к резинам, из которых сделаны шланги магистралей высокого и низкого давления. Говоря проще, прогнила дырочка в вашем кондиционере, фреон из системы ушел, давление упало. Дорожная химия попадает внутрь системы кондиционера, начинает окислять и портить подвижные части ТРВ, забивает впоследствии фильтрующий элемент ресивера-осушителя.

Приезжает человек на ремонт по весне, дырочка находится, устраняется и даже газ в системе в должном количестве, а вот при включении компрессора кондиционера «холоду» нет. У некоторых машин этот злополучный ТРВ находится в подкапотном пространстве. В этом случае узел снимается, если он разборный, то разбирается, промывается и все работает дальше. Хуже, если ТРВ спрятан

под приборной панелью, в этом случае приходится изрядно попытаться, чтобы только извлечь железяку на свет Божий. Конечно, данная операция стоит недешево и занимает огромное количество времени. Так что откладывать ремонт автомобильного кондиционера до первой жары строго не рекомендуется. Лучше все сделать сразу.

Еще один пример из жизни. Стало холодно, сыро, мерзко и скользко. Видимость на дороге плохая и малоопытные водители начали колотиться пачками. Опустим пикантные подробности разбора полетов с теми в кого приехали и т.д. Вот ваш автомобиль попал к жестянщикам, они разобрали ему передок и показывают вам забиванные узлом детали кондиционера. Предлагают вам сильно не запариваться и ремонт отложить до весны.



С компрессионных колец в систему спиливается графит (компрессионные кольца сделаны из графита), забивая ресивер-осушитель и ТРВ продуктами износа.

Можно согласиться с этим («зачем кондиционер зимой?»). Авто ваше уже отремонтировано и вы спокойно катаетесь. При этом большой разницы нет, ездите ли вы с собранной системой (дырка в трубке или конденсоре, но все стоит на местах) или если все что умерло сняли и упразднили. Туман из волшебной дорожной жижи все равно заберется внутрь и цепкие лапы коррозии сделают свое дело.

Наступят теплые денечки, и проблему с холодом все равно придется решать. И даже если восстановить герметичность системы, долить в нее пресловутое масло, сделать тщательное и долгое вакуумирование, то есть большая вероятность последующих сюрпризов. Либо это будет заклинивший компрессор, либо нерабочий терморегулирующий вентиль, либо просто грязь в системе которая невзначай перекрыла циркуляцию газа. ■



Часто трубки контура хладагента просто корродируют.

Открылся еще один автоцентр «АИС» - в Николаеве



В декабре начал работу еще один торгово-сервисный центр Группы компаний «АИС» в Николаеве. В центре автомобилей «АИС-Николаев» объединены три автосалона марок SsangYong, Geely, ГАЗ, офисы финансовых компаний и сервисная станция, на которой можно отремонтировать и обслужить любые легковые, коммерческие и грузовые автомобили. Центр «АИС-Николаев» - второй крупный торгово-сервисный комплекс в городе корабелов.

Крупная сервисная станция центра «АИС-Николаев» оборудована самым современным оборудованием от компании «Радиал-Украина». Мощная высокопроходная станция располагает 12-ю постами, что гарантирует качественный и быстрый ремонт, как легковых автомобилей, так и коммерческой техники, а также грузовых автомобилей и автобусов. СТО «АИС-Николаев» предлагает услуги по диагностике и ремонту двигателей, трансмиссий, электрооборудования, обслуживания кондиционеров и многое другое. А пока автомобиль ремонтируют, владелец сможет выпить чашечку кофе и отдохнуть в уютной комнате.



Сеть Bosch Service стала еще больше



Новыми авторизованными участниками сети Bosch Service стали 6 станций технического обслуживания: 5 станций по обслуживанию авто с бензиновыми двигателями и 1 центр по ремонту дизельных. Владельцы автомобилей с дизельными двигателями уже успели оценить профессионализм авторизовавшегося дизельного центра Bosch в Киеве. В Днепропетровске это уже вторая станция Bosch Car Service, получившая авторизацию. А благодаря четверем «новеньким» из Западной Украины, автомобильные путешественники будут чувствовать себя уверенно в пути во время зимних каникул и лыжного сезона.

Для того чтобы получить статус «авторизованной СТО», станции необходимо выполнить ряд требований,

выдвигаемых компанией Bosch. Каждая станция должна соблюдать корпоративные стандарты по внешнему и внутреннему оформлению автосервиса. Авторизованные станции оснащены высокотехнологичным оборудованием и программным обеспечением Bosch, необходимыми для работы современной СТО, а также имеют укомплектованный склад запасных частей. Одним из основных критериев, выдвигаемых компанией Bosch к авторизованным станциям, является уровень квалификации всего персонала СТО, что подразумевает высокий профессионализм руководящего состава, мастеров-приемщиков и технических сотрудников СТО. Так, например, для соответствия требованиям Bosch технический персонал обязательно должен пройти как минимум 5 базовых курсов обучения. Для обучения и регулярного повышения квалификации персонала СТО работает Учебный центр Bosch в г. Киев.

«Согласно нашим планам, до конца текущего года общее количество СТО сети составит 80 станций, 50 из которых будут авторизованными. Хотя сеть Bosch Service и самая крупная в Украине, мы не гонимся за количеством ее участников, важно завоевать доверие потребителей к бренду, предоставляя услуги в соответствии с европейскими стандартами обслуживания компании Bosch», - делится планами руководитель развития сети Bosch Service в Украине Александр Лизун.

Новые авторизованные станции сети Bosch Service: Bosch Diesel Center «Рapid» (г. Киев), Bosch Car Service «Югпромторг» (г. Днепропетровск), Bosch Car Service PIT STOP (г. Ужгород), Bosch Car Service «Волынь Лада» (г. Луцк), Bosch Car Service «ВБ Авто» (Ивано-Франковская область, г. Косов), Bosch Car Service «ДОЗ» (Ивано-Франковская область, г. Коломыя).



СОВРЕМЕННЫЙ

автоСервис 2009

ДЛЯ ПРАКТИКОВ АВТОСЕРВИСА

Редакция рекомендует прочитать

Организация работы СТО

Станцию должны знать и любить (№1-2'2009)
Спасение по безналу (№3'2009)
Как добиться лояльности? (№5'2009)
Польза близких отношений с клиентом (№6-7'2009)
Как проходят техосмотр? (№10'2009)
Наставничество в автосервисе (№11'2009)

Проблема

Глазами механика (№1-2'2009)

Технологии и ремонт

Не мышонок, не лягушка, а неведома зверушка.
Часть 3. (№1-2'2009)
Эксплуатация CVT и диагностика неисправностей
(№4'2009)
Промывка форсунок: лекарство или панацея?
(№5'2009)
Качественный ремонт тормозной системы (№5'2009)
Обработка шатунов (№6-7'2009)
Как работает ESP? (№8'2009)
Моторист-конструктор. Или как правильно собрать
двигатель (№8'2009)
Куда девается масло? (№9'2009)
Тормозные механизмы: нужен уход (№9'2009)
Шприц в сердце (№9'2009)
Ненадежный двигатель Mitsubishi? (№10'2009)
Как обнаружить утечки? (№10'2009)
CVT – трансмиссия с плавно изменяемым передаточ-
ным числом (№11'2009)
Автомобильные кондиционеры. Неисправности
(№11'2009)

Обучение

Открыт учебный центр Bosch (№3'2009)

Масла, автохимия

Денис Молозин, директор «ФАНФАРО УКРАИНА»:
«Мы не сомневаемся в успехе» (№5'2009)
Классификация NLGI (№10'2009)
Смазываем кондиционер (№10'2009)

Эксплуатация

Фильтры автомобиля и их обслуживание (№6-7'2009)

Оснащение СТО

Компания «Керхер»: семейные ценности (№6-7'2009)
Всегда ли прав клиент? (№8'2009)
Полевой ремонт дизельных систем от Bosch
(№10'2009)
Системы воздушного отопления для СТО (№10'2009)

Автосервис

В поиске универсальной СТО (№8'2009)

Бизнес

Моторный ремонт. Индикатор (№11'2009)





**FSD Active
RideTechnology**
Исключительно
высокий уровень
управляемости и комфорта



Special
Прекрасная
управляемость
комфорт и безопасность



Classic
Современные технологии
для классических автомобилей



Sport
Высочайшее спортивное
качество при
сохранении комфорта



Sport Spring
Спортивный
внешний вид
и занижение



Sport Kits
Спортивный внешний вид
регулировка жесткости
и занижение



Coil-over Kits
Регулировка клиренса
и жесткости
при максимальных
спортивных характеристиках



Heavy Track
Амортизатор
для SUV и 4WD



Heavy Track Raid
Экстремальное
внедорожное качество
для SUV и 4WD

ООО «Побутаавтоцентр»
официальный дистрибьютор
в Украине

KONI



ITT

Спроектировано для жизни



Киев, тел. 493-45-80

КОНСУЛЬТАЦИИ • ДОСТАВКА • УСТАНОВКА

V **ЗНАЧИТ** **VARTA**



А VARTA ОЗНАЧАЕТ ОТЛИЧНУЮ МОЩНОСТЬ ДЛЯ ЛЮБОГО АВТОМОБИЛЯ.

Не важно, что украшает капот Вашего автомобиля – четыре кольца, звезда или хищник в прыжке – под капотом наверняка установлен аккумулятор VARTA. Благодаря бескомпромиссной философии качества и максимально широкому ассортименту VARTA является поставщиком практически всех ведущих автопроизводителей. Для сохранения этой тенденции мы выполняем главную задачу – продолжаем совершенствовать наш продукт. Представляем новейшее достижение – технология PowerFrame – следующий шаг в эволюции современных аккумуляторов. Теперь VARTA – еще более мощная и надёжная батарея, которая готова долго и безотказно обеспечивать Вас мобильной энергией.

СКРЫТАЯ ЭНЕРГИЯ. НАДЕЖНАЯ РАБОТА. И НЕ ТОЛЬКО...

С НОВОЙ ТЕХНОЛОГИЕЙ



VARTA
BY JOHNSON CONTROLS