

Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava

Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania



Európska únia
Európsky sociálny fond



Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť / Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ

Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Pracovný zošit
pre odbornú prax

Predaj a servis vozidiel – servisný poradca

Nadstavbové štúdium študijný odbor 2493 L ročník: druhý

Rok 2014



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Abstrakt

Pracovný zošit je súčasťou projektu Rozvoj stredného odborného vzdelávania. Vznikol ako súčasť predmetu odborná prax, ktorú žiaci vykonávajú v autorizovaných a neautorizovaných servisoch. Je určený žiakom II. ročníka nadstavbového štúdia v študijnom odbore 2493 L predaj a servis vozidiel so zameraním na servisného poradcu. Je rozdelený do niekoľkých kapitol, ktoré tvoria teoretické východiská a praktické nadobúdanie komunikačných zručností. Tieto sa opierajú o informácie získané na jednotlivých odborných predmetoch. Najpodstatnejšiu časť medzi predmetových vzťahov tvorí predmet manažment práce servisného poradcu. Jednotlivé kapitoly sú zamerané na predpredajné, predajné a po predajné služby. Oboznamujú žiakov so svojím budúcim zamestnávateľom a s požiadavkami, ktoré bude na nich klásť budúci zamestnávateľ. Spoznávajú svoje pracovisko, práva a povinnosti servisného poradcu, náplň práce servisného poradcu a jeho postavenie vo firme.

Autori: Ing. Róbert Hlavatý, Ing. Ľubomíra Zemková

Názov študijného odboru: 2493 L predaj a servis vozidiel

RSOV / Rozvoj stredného odborného vzdelávania, rok 2014



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Identifikačné údaje projektu

Operačný program:	OP vzdelávanie
Programové obdobie:	2007 - 2013
Prijímateľ:	Štátny inštitút odborného vzdelávania
Názov projektu:	Rozvoj stredného odborného vzdelávania cieľ Konvergencia
Kód ITMS projektu:	26110130548



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Úvod

Študijný odbor 2493 L predaj a servis vozidiel by mal poskytnúť žiakom prehľad a osvojenie si základných návykov v prostredí predajno-servisného strediska, oboznámenie sa s prácou a technickými údajmi automobilov, náhradných dielov a príslušenstva, ich charakteristikami a praktickým využitím v prospech zákazníkov. Odborná prax je organizovaná na pracoviskách jednotlivých zamestnávateľov pod dohľadom inštruktorov, kde žiaci získavajú schopnosti a zručnosti v starostlivosti o zákazníka. Po absolvovaní štúdia môžu vykonávať práce úzko súvisiace s riadením a organizovaním servisných činností firmy, vedia posúdiť technický stav vozidiel a ich častí, odbyt výrobkov a nákup tovaru. Vedia sa orientovať v skladovom hospodárstve a uskutočniť jednoduchú marketingovú analýzu trhu, spojenú s predajom a servisom jednotlivých značiek. Pri všetkých činnostiach sú schopní efektívne využívať výpočtovú techniku a informačné technológie.

Cieľom pracovného zošita by malo byť uprednostnenie takých stratégií a taktík vyučovania, pri ktorých žiak ako aktívny subjekt má možnosť spolurozhodovať a spolupracovať. Učiteľ má zase povinnosť motivovať, povzbudzovať a viesť žiaka k čo najlepšiemu výkonu, podporovať jeho aktivity nielen všeobecne, ale aj v rámci študijného odboru. Predmet odborná prax vedie žiakov k tomu, aby základné komunikačné spôsobilosti a personálne vzťahy budovali na základe tolerancie. Metódy, formy a prostriedky vyučovania predmetu odborná prax majú podporovať cieľavedomosť, samostatnosť a tvorivosť žiakov. K tomu by mal prispieť aj pracovný zošit, ktorý si žiaci budú individuálne za pomoci zodpovedného pracovníka počas odbornej praxe spracovávať.



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Obsah

Abstrakt	2
Identifikačné údaje projektu	3
Úvod	4
Obsah	5
1. Bezpečnosť a ochrana zdravia na pracovisku	6
2. Postavenie servisného poradcu v servise	10
3. Otvorenie zákazky a preberanie vozidla do servisu	17
4. Realizácia opravy motorového vozidla	39
5. Odovzdávanie vozidla zákazníkovi	59
6. Práca s ostatnými typmi zákaziek	74
Celkové hodnotenie žiaka za ročník	89
Záver	90
Použitá literatúra	92
Vysvetlenie pojmov – zoznam skratiek a symbolov	93
Zoznam tabuliek	94



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

1 BEZPEČNOSŤ A OCHRANA ZDRAVIA NA PRACOVISKU (1deň)
1.1 Pracovisko OP, BOZP, PO 1/1

Cieľ vyuč. dňa:

- a) Poznať priestory a vybavenie pracoviska výkonu odbornej praxe (OP)
- b) Poznať význam bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci na pracovisku (BOZP)
- c) Pochopiť zmysel požiarnej ochrany (PO) na jednotlivých pracoviskách servisu

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite skratku BOZP

.....
.....

2. Popíšte význam BOZP

.....
.....
.....

3. Vysvetlite skratku PO

.....
.....

4. Popíšte zmysel PO

.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Popíšte miesto výkonu vašej odbornej praxe (názov firmy, právna forma, sídlo firmy):

.....
.....
.....
.....
.....

2. Vymenujte jednotlivé pracoviská vo firme podľa druhu vykonávanej činnosti

.....
.....
.....
.....
.....

3. Vymenujte, ktoré prístroje a zariadenia sa nachádzajú v mechanickej dielni

.....
.....
.....
.....
.....

4. Vymenujte ochranné pomôcky a prostriedky používané na jednotlivých pracoviskách servisu.....

.....
.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....
.....
.....
.....

5. Vymenujte, aké druhy hasiacich prístrojov sú umiestnené na jednotlivých pracoviskách servisu

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Sebahodnotenie žiaka:

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o dôležitosti a opodstatnenosti BOZP a PO vo firme na jednotlivých pracoviskách?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2 POSTAVENIE SERVISNÉHO PORADCU V SERVICE

(2 dni)

2.1 Význam, úloha a popis funkcie servisného poradcu

1/2

Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť význam pracovnej pozície servisného poradcu v rámci organizačnej štruktúry servisu
- b) Popísať schopnosti a vlastnosti, ktoré by mal mať dobrý servisný poradca
- c) Poznať náplň práce servisného poradcu

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite, kto je to servisný poradca

.....
.....
.....

2. Vysvetlite, kto môže vykonávať pracovnú pozíciu servisného poradcu

.....
.....
.....
.....

3. Definujte pojem náplň práce

.....
.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Napíšte vlastnými slovami, aký význam má servisný poradca v organizačnej štruktúre servisu

.....

.....

.....

.....

.....

2. Uved'te aspoň 5 vlastností, ktoré by mal mať servisný poradca

.....

.....

.....

.....

.....

3. Vymenujte aspoň 5 činností, ktoré súvisia s pracovnou náplňou servisného poradcu

.....

.....

.....

.....

.....

Sebahodnotenie žiaka:

1. Vytvoril som si dostatočnú predstavu o dôležitosti postavenia servisného poradcu?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2 POSTAVENIE SERVISNÉHO PORADCU V SERWISE

2.2 Spôsobý objednávania zákazníkov do servisu

1/2

Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť opodstatnenie objednávania zákazníkov do servisu
- b) Poznať silné stránky objednávania zákazníkov
- c) Poznať slabé stránky objednávania zákazníkov

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite podstatu a význam objednávania zákazníkov v servise z pohľadu servisného poradcu

.....
.....

2. Vysvetlite podstatu a význam objednávania zákazníkov do servisu z pohľadu zákazníka

.....
.....
.....

3. Vymenujte možnosti objednania zákazníkov do servisu

.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1.Vysvetlite jednotlivé spôsoby objednávania zákazníkov v servise, kde vykonávate odbornú prax

.....

.....

.....

.....

.....

2.Vysvetlite bližšie aký je rozdiel pri objednávaní nového a stáleho zákazníka

.....

.....

.....

.....

.....

3.Vymenujte aspoň 3 výhody objednávania zákazníkov do servisu z pohľadu servisného poradcu

.....

.....

.....

.....

.....

4.Vymenujte aspoň 3 výhody objednávania zákazníkov do servisu z pohľadu zákazníka.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

3 OTVORENIE ZÁKAZKY A PREBERANIE VOZIDLA DO SERVISU (8 DNÍ)

3.1 Otvorenie zákazky

1/8

Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť význam a cieľ zákazky
- b) Poznať dokumentáciu pri otváraní zákazky
- c) Vedieť vysvetliť opodstatnenie VIN čísla pri otváraní zákazky

Teoretické východiská:

1. Definujte pojem zákazka

.....
.....

2. Definujte pojem VIN číslo

.....
.....
.....

3. Vymenujte možnosti otvorenia zákazky

.....
.....
.....
.....

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Napíšte, ktoré údaje o zákazníkovi zadávame do zákazky

.....
.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Napíšte, ktoré údaje o vozidle zadávame do zákazky

.....

.....

.....

.....

.....

3. Popíšte význam jednotlivých znakov (písmená a číslice) vo VIN čísle

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Napíšte, kde všade je možné zistiť VIN číslo

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som dôležitosť a opodstatnenie otvárania zákazky?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:

3 OTVORENIE ZÁKAZKY A PREBERANIE VOZIDLA DO SERVISU

3.2 Postup pri preberaní vozidla do servisu

1/8

Cieľ vyučovacieho dňa:

- Poznať postup pri preberaní vozidla do servisu
- Pochopiť jednotlivé kroky pri preberaní vozidla
- Poznať dokumenty, ktoré vystavuje servisný poradca pri preberaní vozidla



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite, čo rozumiete pod pojmom preberanie vozidla do servisu

.....
.....

2. Vymenujte jednotlivé kroky, ktoré dodržiava servisný poradca pri preberaní vozidla

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Vymenujte, aké dokumenty vypisuje servisný poradca pri preberaní vozidla

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Napíšte, aké základné a aj doplňujúce údaje vypisuje servisný poradca pri preberaní vozidla do servisu

.....
.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....
.....
Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....
.....
Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

3 OTVORENIE ZÁKAZKY A PREBERANIE VOZIDLA DO SERVISU

3.3 Spísanie požiadaviek a potrieb zákazníka do zákazky

1/ 8

Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť spôsoby získania informácií o požiadavkách zákazníka
- b) Vedieť analyzovať potreby zákazníka

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem potreba zákazníka

.....
.....

2. Vysvetlite rozdiel medzi potrebami a požiadavkami zákazníka

.....
.....
.....

3. Vymenujte možnosti zisťovania potrieb od zákazníka

.....
.....
.....
.....

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Uvedte aspoň 3 príklady požiadaviek, ktoré môže mať zákazník pri servisnej prehliadke

.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....
.....
2. Uveďte príklady požiadaviek zákazníka na iný typ opravy ako je servisná prehliadka
(využite poznatky z pracovného dňa v servise počas odbornej praxe)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som rozdiel medzi potrebami a požiadavkami zákazníka?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

3 OTVORENIE ZÁKAZKY A PREBERANIE VOZIDLA DO SERVISU

3.4 Sumarizácia zákazky, identifikácia poruchy a návrh opravy 1/8

Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť význam a cieľ sumarizácie zákazky
- b) Vedieť identifikovať poruchu
- c) Vedieť navrhnúť spôsob odstránenia poruchy

Teoretické východiská:

1. Definujte pojem sumarizácia zákazky

.....

.....

.....

2. Popíšte spôsoby sumarizácie zákazky

.....

.....

.....

3. Vysvetlite pojem identifikácia poruchy

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Popíšte, akým spôsobom sumarizuje servisný poradca zákazku na servisnú prehliadku

.....
.....
.....
.....
.....

2. Popíšte, akým spôsobom sumarizuje servisný poradca zákazku na iný typ opravy (využite k riešeniu tejto otázky body z predchádzajúceho pracovného listu)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Vložte do pracovného zošita zákazkový list vyplnený vo vašom servise (pozor na ochranu osobných údajov zákazníka)

.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som dôležitosť a opodstatnenie otvárania zákazky?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

3 OTVORENIE ZÁKAZKY A PREBERANIE VOZIDLA DO SERVISU

3.5 Podstata náhradných dielov a príslušenstva

2/8

Cieľ vyučovacieho dňa:

- a) Pochopiť význam náhradných dielov a príslušenstva pre servis
- b) Vedieť rozlíšiť náhradný diel od príslušenstva vozidla
- c) Poznať možnosti získania náhradných dielov a príslušenstva

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem aktívny (dialógový) príjem vozidla na opravu

.....
.....
.....
.....

2. Vysvetlite pojem náhradný diel

.....
.....
.....

3. Vysvetlite pojem príslušenstvo

.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Napíšte, či váš servis, v ktorom vykonávate odbornú prax, používa aktívny príjem vozidla na opravu

.....
.....
.....
.....

2. Napíšte, v ktorých prípadoch využíva váš servis, v ktorom vykonávate odbornú prax, aktívny príjem (ak ho využíva)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Pri uvedených príkladoch rozhodnite, či sa jedná o náhradný diel (ND) alebo príslušenstvo (P) – správnu možnosť zakrúžkujte

❖ predné stieracie lišty	ND	P
❖ ťažné zariadenie	ND	P
❖ zadné lapače nečistôt	ND	P
❖ sacie potrubie	ND	P
❖ nosič bicyklov	ND	P
❖ náboj predného kola s ložiskom	ND	P



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
 Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
 Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

❖ zadné brzdoé segmenty	ND	P
❖ panel ľavých predných dverí	ND	P
❖ ťažné lano	ND	P
❖ ľavé zadné dvere	ND	P

4.Vysvetlite, aký je rozdiel medzi originálnym a neoriginálnym príslušenstvom

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5.Napíšte do tabuľky č.1, ktorú sme vytvorili samostatne, aspoň 5príkladov originálneho príslušenstva do interiéru vozidla a 5 príkladov originálneho príslušenstva do exteriéru

INTERIÉR		EXTERÉR	
1.		1.	
2.		2.	
3.		3.	
4.		4.	
5.		5.	

Tabuľka č.1 Príklady originálneho príslušenstva do interiéru a exteriéru automobilu



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som základné rozdiely medzi náhradnými dielmi a príslušenstvom?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

3 OTVORENIE ZÁKAZKY A PREBERANIE VOZIDLA DO SERVISU

3.6 Výhody servisovania vozidla v autorizovanom servise 1/ 8

Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť rozdiel medzi autorizovaným a neautorizovaným servisom pri servisovaní vozidla
- b) Poznať výhody servisovania vozidla v autorizovanom servise

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem autorizovaný servis

.....
.....

2. Vysvetlite pojem neautorizovaný servis

.....
.....
.....

3. Vysvetlite pojem záručná doba na vozidlo

.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Vymenujte aspoň 5 výhod servisovania v autorizovaných (značkových) servisoch

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Uveďte aspoň 3 rozdiely medzi servisovaním v značkovom a nezávislom servise

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Uveďte, akú záručnú dobu poskytuje váš servis na vykonanú prácu

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som rozdiel medzi potrebami a požiadavkami zákazníka?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

3 OTVORENIE ZÁKAZKY A PREBERANIE VOZIDLA DO SERVISU
3.7 Možnosti mobility pre zákazníka, otvorenie zákazky, odovzdanie vozidla
mechanikovi **1/8**

Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť význam mobility z pohľadu zákazníka
- b) Pochopiť význam mobility z pohľadu servisu

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem mobilita

.....
.....
.....

2. Vymenujte možnosti mobility

.....
.....
.....
.....

3. Napíšte, čo znamená pojem otvorenie zákazky

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Vymenujte, aké druhy mobility ponúka váš servis

.....

.....

.....

.....

.....

2. Napíšte základné údaje, ktoré by ste mali zapísať do Protokolu o požičaní náhradného vozidla.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Popíšte postup servisného poradcu pri ukončení spísania zákazky

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

4. Popíšte postup odovzdania vozidla od servisného poradcu k mechanikovi vo vašom servise

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som význam mobility nielen pre zákazníka ale aj pre servis?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....

.....

.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známku/

.....

.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

4	REALIZÁCIA OPRAVY MOTOROVÉHO VOZIDLA	(7 dní)
4.1	Priebeh, zmena, odsúhlasenie, rozšírenie zákazky	1/7

Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť význam kontroly z pohľadu servisného poradcu
- b) Mať schopnosť určiť rozsah zákazky

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem kontrola

.....

.....

.....

.....

2. Vysvetlite pojem zákazka

.....

.....

.....

.....

.....

3. Napíšte, čo rozumiete pod pojmom zmena rozsahu opravy

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Popíšte, akým spôsobom vykonáva servisný poradca kontrolu priebehu opravy

.....

.....

.....

.....

.....

2. Popíšte akým spôsobom sa rozširuje rozsah zákazky

.....

.....

.....

.....

.....

3. Napíšte, ktoré údaje vyplní servisný poradca pri rozšírení zákazky do zákazkového listu

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som, kedy a ako môže dôjsť k zmene rozsahu zákazky?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovné, známku/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

4 REALIZÁCIA OPRAVY MOTOROVÉHO VOZIDLA

4.2 Vykonanie diagnostiky vozidla

1/7

Cieľ vyuč. dňa:

- Pochopiť význam diagnostiky vozidla
- Poznať princíp práce diagnostického zariadenia a vysvetliť jednotlivé poruchy

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem diagnostika

.....
.....

2. Vysvetlite pojem diagnostické zariadenie

.....
.....
.....

3. Napíšte, čo obsahuje výpis (protokol) z diagnostiky

.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Napíšte, kedy sa spravidla vykonáva diagnostika vozidla diagnostickým prístrojom pri servisnej prehliadke

.....

.....

.....

.....

.....

2. Napíšte, kedy sa vykonáva diagnostika vozidla diagnostickým prístrojom pri inej oprave, ako je servisná prehliadka

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Vysvetlite, čo musí urobiť servisný poradca s výpisom (protokolom) z diagnostiky

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

4. Vložte do pracovného zošita výpis z diagnostiky vozidla a vysvetlite jednotlivé poruchy

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som dôležitosť diagnostiky?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....

.....

.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovné, známku/

.....

.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

4 REALIZÁCIA OPRAVY MOTOROVÉHO VOZIDLA

4.3 Zabezpečenie dielov k oprave

1/

Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť dôležitosť zabezpečenia dielov k oprave
- b) Poznať náležitosti objednávky náhradných dielov

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem oprava

.....

.....

.....

.....

2. Vymenujte druhy opráv

.....

.....

.....

.....

3. Napíšte, čo obsahuje objednávka náhradných dielov

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Napíšte postup, akým spôsobom vo vašom servise zabezpečuje servisný poradca náhradné diely k oprave daného vozidla

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Zistite, do akej lehoty je možné vo vašom servise objednať náhradný diel

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Zistite, kto pre váš servis zabezpečuje rozvoz náhradných dielov a kedy sú náhradné diely do servisu dodané

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Napíšte aké typy objednávok náhradných dielov používajú vo vašom servise (rozdelenie objednávok podľa časového hľadiska)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Vložte do pracovného zošita objednávku ND vyplnenú vo vašom servise

.....
.....

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som, prečo je dôležité mať zabezpečené náhradné diely k oprave?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovné, známku/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

4 REALIZÁCIA OPRAVY MOTOROVÉHO VOZIDLA

4.4 Normovanie a zosumarizovanie prác na zákazke

2/7

Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť zmysel normovania prác na zákazke
- b) Poznať pracovné pozície v spojení s opravou vozidla

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite, čo rozumiete pod pojmom normovanie prác na zákazke

.....
.....

2. Vysvetlite pojem sumarizácia

.....
.....
.....

3. Napíšte, čo rozumiete pod pojmom pracovná pozícia v spojení s opravou vozidla

.....
.....
.....

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Napíšte, kde a v akej forme nájdete rozdelenie hlavných skupín pracovných pozícií pre značky vozidiel vo vašom servise

.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

.....
.....
.....
.....
.....

2. Napíšte, na aké hlavné skupiny sa rozdeľujú pracovné pozície vo vašom servise pre jednotlivé značky vozidiel

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Napíšte nasledujúce pracovné pozície pre značku (značky) vozidiel vo vašom servise:

- ❖ Výmena predných brzdových segmentov
- ❖ Demontáž (D) – montáž (M) chladiča chladiacej kvapaliny
- ❖ Výmena čelného skla
- ❖ D – M zadného nárazníka
- ❖ Výmena xenónovej výbojky predného svetlometu

4. Logicky zosumarizujte a číslom od 1 – 10 do riadkov nasledovné pracovné pozície tak, ako by mali byť zapísané do zákazky

- D – M ľavého predného kolesa
- D – M chladiča chladiacej kvapaliny.....
- D – M spojlera predného nárazníka.....
- D – M predných hmlových svetiel.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

D – M čelnej steny (steny chladiča).....

D – M ozdobnej lišty predného nárazníka

D – M ľavého predného plastového krytu kolesa.....

D – M predných svetlometov.....

5. Napíšte aké typy lakovania sa používajú pri značke (značkách) vo vašom servise

.....
.....
.....
.....

6. Popíšte jednotlivé typy lakovania

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som význam normovania prác na zákazke?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

4 REALIZÁCIA OPRAVY MOTOROVÉHO VOZIDLA

4.5 Výstupná kontrola, skúšobná jazda

1/7

Cieľ vyuč. dňa:

- Pochopiť význam výstupnej kontroly z pohľadu servisného poradcu
- Pochopiť význam výstupnej kontroly z pohľadu zákazníka

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem výstupná kontrola

.....
.....

2. Vymenujte, kto v servise môže vykonať výstupnú kontrolu

.....
.....
.....

3. Napíšte výhody respektíve nevýhody výstupnej kontroly

.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Vyberte si 3 ľubovoľné úkony výstupnej kontroly, ktoré by ste vykonali na vozidle, ktoré vo vašom servise absolvovalo pravidelnú servisnú prehliadku

.....
.....
.....
.....

2. Napíšte, čo je úlohou skúšobnej jazdy pred a po oprave a akým spôsobom je zaznamenané vykonanie skúšobnej jazdy

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som dôležitosť a kroky výstupnej kontroly?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovné, známku/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:

4 REALIZÁCIA OPRAVY MOTOROVÉHO VOZIDLA

4.6 Vyplnenie dokumentácie a servisnej knižky 1/7

Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť význam servisnej dokumentácie
- b) Poznať zložky servisnej dokumentácie

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem Check list

.....
.....

2. Vysvetlite pojem servisná knižka

.....
.....
.....

3. Uveďte, čo obsahuje servisná knižka

.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Napíšte, aké dokumenty vyplní servisný poradca pri pravidelnej servisnej prehliadke

.....

.....

.....

.....

.....

2. Napíšte, aké dokumenty vyplní servisný poradca pri inej bežnej oprave

.....

.....

.....

.....

.....

3. Uved'te, ktoré údaje musí servisný poradca zapísať a potvrdiť do servisnej knižky

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

4. Uved'te, ktoré údaje musí servisný poradca skontrolovať v check liste

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Sebahodnotenie žiaka:

1. Naučil som sa vypĺňať servisnú dokumentáciu?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovné, známku/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

5 ODOVZDÁVANIE VOZIDLA ZÁKAZNÍKOVI

(7 dní)

5.1 Vysvetlenie priebehu opravy a ceny opravy

2/7

Cieľ vyuč. dňa:

- Pochopiť a vedieť vysvetliť obsah zákazky
- Pochopiť ocenenie zákazky

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem pravidelná servisná prehliadka

.....
.....

2. Vysvetlite pojem bežná oprava

.....
.....
.....

3. Vysvetlite pojem zákazka

.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Napíšte, akým spôsobom musí servisný poradca vysvetliť zákazníkovi vykonané práce na zákazke

.....

.....

.....

.....

.....

2. Vyberte vo vašom servise jednu existujúcu zákazku na pravidelnú servisnú prehliadku. Pri tejto zákazke konkrétne vysvetlite práce, ktoré boli v zákazke vykonané

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Vyberte vo vašom servise jednu existujúcu zákazku na inú bežnú opravu. Pri tejto zákazke konkrétne vysvetlite práce, ktoré boli v zákazke vykonané

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

4. Popíšte, čo musí vysvetliť servisný poradca zákazníkovi o cene použitých náhradných dielov v zákazke

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som a viem vysvetliť obsah akejkoľvek zákazky?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

5 ODOVZDÁVANIE VOZIDLA ZÁKAZNÍKOVI

5.2 Ukončenie zákazky, vyplnenie dokumentácie

1/7

Cieľ vyuč. dňa:

- Pochopiť dôležitosť správneho ukončenia zákazky
- Pochopiť význam správneho vyplnenia príslušnej dokumentácie

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem ukončenie zákazky

.....
.....

2. Vysvetlite pojem príslušná dokumentácia

.....
.....
.....

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Napíšte, ako musí postupovať servisný poradca pri ukončení zákazky

.....
.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Napíšte, aké údaje vyplňa servisný poradca pri ukončení do zákazkového listu zákazky

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Popíšte, akú dokumentáciu odovzdáva servisný poradca zákazníkovi pri servisnej prehliadke

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Popíšte, akú dokumentáciu odovzdáva servisný poradca zákazníkovi pri inej bežnej oprave

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som dôležitosť správneho ukončenia zákazky?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

5 ODOVZDÁVANIE VOZIDLA ZÁKAZNÍKOVI

5.3 Úhrada zákazky, odovzдание vozidla zákazníkovi

2/7

Cieľ vyuč. dňa:

- Pochopiť spôsoby a možnosti úhrady za ukončenie zákazky
- Pochopiť pravidlá pre správne odovzдание vozidla zákazníkovi

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem kontrola kvality a uveďte, kedy ju vykonávame

.....
.....

2. Vysvetlite, čo je zmyslom fázy vyúčtovanie zákazky a odovzдание vozidla zákazníkovi

.....
.....
.....

3. Vymenujte prejavy spokojnosti zákazníka

.....
.....
.....
.....

4. Vymenujte spôsoby úhrady ukončenej zákazky zákazníkom

.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Popíšte jednotlivé spôsoby úhrady dokončenej zákazky zákazníkom

.....

.....

.....

.....

.....

2. Napíšte, kto v servise, kde vykonávate prax rozhoduje, akým spôsobom je možné uhradiť konkrétnu zákazku

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Napíšte, ako postupuje servisný poradca pri uzatváraní zákazky

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

4. Popíšte postup odovzdania vozidla zákazníkovi po oprave

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som správne možnosti úhrady zákazky a spôsob odovzdania vozidla zákazníkovi?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

5 ODOVZDÁVANIE VOZIDLA ZÁKAZNÍKOVI

5.4 Prieskum spokojnosti zákazníka s opravou

2/7

Cieľ vyuč. dňa:

- a) Poznať rozdiely v správaní spokojného a nespokojného zákazníka
- b) Poznať taktiky, ako uspokojiť nespokojného zákazníka

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite skratku CRM v spojitosti so zákazníkom

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Popíšte prejavy nespokojného zákazníka a jeho následný vzťah k servisu

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

3. Vymenujte možnosti zisťovania spokojnosti zákazníka

.....
.....
.....
.....

4. Napíšte, aké druhy otázok môže obsahovať dotazník

.....
.....
.....
.....

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Napíšte, kto a akým spôsobom vykonáva vo vašom servise prieskum spokojnosti zákazníka so službami servisu

.....
.....
.....
.....
.....

2. Napíšte, koľko percent zákazníkov z daného dňa musí osloviť servis pri zisťovaní spokojnosti s jeho službami

.....
.....
.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

3. Napíšte, ako postupuje váš servis pri riešení nespokojného zákazníka vo všeobecnosti

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Popíšte konkrétnu situáciu, ako sa vo vašom servise riešil zákazník nespokojný so službami servisu

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som dostatočne dôležitosť zisťovania spokojnosti zákazníkov?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovné, známku/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

6 PRÁCA S OSTATNÝMI TYPMI ZÁKAZIEK

(5 dní)

6.1 Záručné podmienky a kulancia

2/5

Cieľ vyuč. dňa:

- Pochopiť význam záručných podmienok
- Pochopiť podmienky, ktoré musí zákazník splniť, aby získal kulanciu

Teoretické východiská:

1. Vymenujte typy záruk, ktoré môže poskytnúť servis zákazníkovi

.....
.....
.....

2. Vysvetlite pojem kulancia

.....
.....
.....

3. Napíšte, akú základnú podmienku musí zákazník splniť, aby mu mohla byť poskytnutá kulancia

.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Napíšte, aké typy záruk poskytuje značka (značky) v servise, kde vykonávate odbornú prax

.....

.....

.....

.....

.....

2. Vymenujte, čo nepatrí do záručných podmienok

.....

.....

.....

.....

.....

3. Uveďte aspoň 5 príkladov dielov, ktorých záručná doba je nejakým spôsobom limitovaná (počtom najazdených kilometrov alebo časom)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

4. Napíšte, aká je záručná doba na nové vozidlo u značky (značiek) vo vašom servise

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Napíšte, aká je záručná doba na náhradný diel zakúpený a nainštalovaný vo vašom servise pre fyzickú osobu (uved'te konkrétny príklad)

.....
.....
.....
.....
.....

6. Napíšte, aká je záručná doba na náhradný diel zakúpený a nainštalovaný vo vašom servise pre právnickú osobu (uved'te konkrétny príklad)

.....
.....
.....
.....
.....

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som výhody kulancie a podmienky, ktoré treba splniť, aby zákazník získal kulanciu?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....

.....

.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....

.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

6 PRÁCA S OSTATNÝMI TYPMI ZÁKAZIEK

6.2 Ukončenie záručnej opravy

1/5

Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť význam práce garančného technika
- b) Poznať dokumenty potrebné k záručnej zákazke

Teoretické východiská:

1. Vysvetlite pojem garancia

.....
.....

2. Popíšte práva a povinnosti garančného technika

.....
.....
.....

3. Napíšte, aké dokumenty by mal technik priložiť k garančnej zákazke

.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Napíšte, ako postupuje garančný technik pri oprave vozidla v rámci garančnej opravy

.....

.....

.....

.....

.....

2. Popíšte, ako prebieha komunikácia medzi technikom a zákazníkom pri ukončení garančnej opravy

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Uveďte, aké sú ďalšie kroky garančného technika, aby bola garančná zákazka servisu výrobcom uhradená

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som význam garancie a náplň práce garančného technika?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

6 PRÁCA S OSTATNÝMI TYPMI ZÁKAZIEK

6.3 Možnosti a podmienky reklamovania opravy, práca s reklamáciou 1/5

Cieľ vyuč. dňa:

- Pochopiť možnosti reklamácie opravy
- Poznať dokumenty, ktoré zákazník musí predložiť pri reklamácii opravy

Teoretické východiská:

1. Definujte pojem záručná doba

.....
.....

2. Vysvetlite pojem reklamácia

.....
.....
.....

3. Vymenujte dokumenty, ktoré musí predložiť zákazník pri reklamácii opravy

.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Postup nadobúdania komunikačných zručností:

1. Napíšte, aká lehota záruky je poskytovaná na náhradné diely a vykonanú prácu v servise kde praxujete

.....
.....
.....
.....
.....

2. Zistite, ustanovenia ktorých predpisov a zákonov pojednávajú o poskytovaní záruky a záručnej doby

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Napíšte, v ktorých prípadoch môže servis zamietnuť reklamáciu opravy

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

4. Napište, kto v servise, v ktorom vykonávate odbornú prax, komunikuje so zákazníkom, ktorý reklamuje opravu

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Sebahodnotenie žiaka:

1. Pochopil som možnosti reklamovania opravy?

Áno Čiastočne Nie, potrebujem zopakovať (Podčiarkni vyhovujúcu možnosť)

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

6 PRÁCA S OSTATNÝMI TYPMI ZÁKAZIEK

6.4 Postup pri riešení poisťnej udalosti

1/5

Cieľ vyuč. dňa:

- a) Pochopiť význam poistenia
- b) Pochopiť postup práce technika pri poisťnej udalosti

Teoretické východiská:

1. Definujte pojem poisťná udalosť

.....
.....

2. Vysvetlite pojem zmluvný servis pre poisťovňu

.....
.....
.....

3. Vysvetlite rozdiel medzi zákonným a havarijným poistením

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

2. Čo som urobil pre to, aby som získal potrebné informácie

.....
.....
.....

Návrh hodnotenia žiaka zodpovedným pracovníkom na OP: / slovne, známkou/

.....
.....

Meno a podpis zodpovedného pracovníka:



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Záver

Tento zošit vznikol v rámci realizácie národného projektu

Rozvoj stredného odborného vzdelávania / Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť / Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ.

Operačný program Vzdelávanie podporuje zvýšenie adaptability pracovnej sily prostredníctvom zvýšenia kvality a prístupu k celoživotnému vzdelávaniu. Konkrétne opatrenia sa zameriavajú na posilnenie ľudského kapitálu, najmä prostredníctvom podpory vzdelávania v jednotlivých segmentoch vzdelávacieho systému: regionálne školstvo, vysoké školstvo a ďalšie vzdelávanie. Globálnym cieľom operačného programu Vzdelávanie je zabezpečenie dlhodobej konkurencieschopnosti SR prostredníctvom prispôbenia vzdelávacieho systému potrebám vedomostnej spoločnosti. Strategickým cieľom národného projektu RSOV je zvýšenie kvality odborného vzdelávania a prípravy (OVP) na stredných odborných školách (SOŠ) vo vybraných skupinách odborov a tiež celkové zvýšenie kvality OVP vo všetkých skupinách odborov, ktoré sú v kompetencii ŠIOV-u. Hlavným cieľom je uskutočniť obsahovú prestavbu vzdelávania na SOŠ s využitím inovovaných foriem a metód výučby.



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Informácie o projekte:

Priradenie projektu k programovej štruktúre	
Operačný program:	OP vzdelávanie
Prijímateľ:	Štátny inštitút odborného vzdelávania
Opatrenie:	Opatrenie 1.1 Premena tradičnej školy na modernú
Názov projektu:	Rozvoj stredného odborného vzdelávania cieľ Konvergencia
Kód ITMS projektu:	26110130548

Všetky informácie nájdete aj na:

www.siov.sk

www.rsov.sk



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Použitá literatúra

Hartmanová, E. – Jakubeková, M.: Ekonomika pre učebné odbory výrobného a nevýrobného zamerania stredných odborných škôl, SPN–Mladé letá, Bratislava 2013. ISBN 978-80-10-02571-8

Školský vzdelávací program SOŠ automobilová, Coburgova 7859/39, 917 02 Trnava

Interná dokumentácia zmluvných autorizovaných servisov



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Vysvetlenie pojmov – zoznam skratiek a symbolov

OP – odborná prax

PO – požiarová ochrana

BOZP – bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci

ND – náhradný diel

P – príslušenstvo

M – montáž

D - demontáž

ŠIOV – Štátny inštitút odborného vzdelávania

SOŠ – stredná odborná škola

RSOV – rozvoj stredného odborného vzdelávania

OVP – odborné vzdelávanie a príprava

EÚ – Európska únia

VIN – Vehicle identification number (identifikačné číslo vozidla)

CRM – customer relationship management (riadenie vzťahov so zákazníkmi)

GAP – poistenie finančnej straty



Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava
Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania
Kód ITMS projektu: 26110130548, Cieľ: Konvergencia

Zoznam tabuliek

Tabuľka č.1 Príklady originálneho príslušenstva do interiéru a exteriéru 30
automobilu