

**Выполни
л:**

Руководитель:



**Реконструкция сервисного центра ООО
"Гарант Моторс" по обслуживанию
автовладельцев. Разработка услуги по
устранению деформации кузова, в
Адмиралтейском районе города
Санкт-Петербурга**



ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ:

Цель. Провести расчёт годового объёма предоставляемых услуг в выбранном сегменте рынка, расчёт количества рабочих и служащих, расчёт площадей помещений (производственных и административно-хозяйственных).
Определить потребность в оборудовании и различного рода ресурсах.
Описание технологического процесса предоставления услуги с учётом требуемого качества и индивидуальных запросов клиентов.

Задачи:

- Суть кадровой политики, организация работы персонала. Структура управления предприятием. Организация работы с клиентом предположения по привлечению клиентов. Информационное обеспечение процесса оказания услуги. Разработка медиа-плана (стратегии и затраты на рекламу PR – компании).
- Анализ вредных производственных факторов, влияющих на качество предоставления услуги. Производственная безопасность услуги для клиента. Экологическая безопасность услуги. Оценка материальных затрат на обеспечение технической и экологической безопасности услуг.

Технологическая часть

Расчет годового объема предоставляемых услуг. Расчет годового объема работ ТО и ТР

$$T_{ТОиТР} = \frac{450 \cdot 20000 \cdot 2,3}{1000} = 20700 \text{ чел.-ч.}$$

Годовой объем уборочно-моечных работ

$$T_{УМР} = 4410 \cdot 2 \cdot 0,2 = 1764 \text{ чел.-ч.}$$

Годовой объем работ по противокоррозионной обработке кузовов автомобилей

$$T_{ПК} = 365 \cdot 1 \cdot 3 = 1095 \text{ чел.-ч.}$$

Расчет штатного числа рабочих

$$P_{ш}^{сц} = \frac{27864}{2070} = 13 \text{ чел.}$$

Расчет числа рабочих постов ТО и ТР

$$X = \frac{20700 \cdot 1,15}{365 \cdot 12 \cdot 1 \cdot 2 \cdot 0,90} = 3,0 \approx 3 \text{ поста}$$

Технологическая часть

Расчет постов на участке тюнинга

$$X = \frac{4305 \cdot 1,15}{365 \cdot 12 \cdot 1 \cdot 1,5 \cdot 0,90} = 0,8 \approx 1 \text{ пост}$$

Расчет числа рабочих на участке мойки

$$X_{\text{УМР}}^{\text{м}} = \frac{N_{\text{с}} \cdot \varphi_{\text{м}}}{T_{\text{об}} \cdot N_{\text{у}} \cdot \eta_{\text{п}}} = \frac{24,1 \cdot 1,3}{12 \cdot 5 \cdot 0,8} = \frac{31,33}{48} = 0,65 \approx 1 \text{ пост}$$

Расчет числа вспомогательных постов

$$X_{\text{пр}} = \frac{5606 \cdot 2 \cdot 1,5}{365 \cdot 9 \cdot 2} = 2,5 \approx 2 \text{ поста}$$

Технологическая часть

Оборудование для кузовного, сварочного участка, ТО и ТР

Участок	Вид оборудования	Количество	Занимаемая площадь, м2
Кузовной, сварочный, ТО и ТР	Электронная система измерения геометрии кузова BLACKHAWK SHARK	1	11,55
	Выпрямляющая установка BLACKHAWK AEK742C DOZER	1	22,86
	Стапельная рама BLACKHAWK ASK 1605 901 PLS KOREK	1	19,19
	Сварочный аппарат TOPLIFT SPOTTER 9000	2	0,56
	Верстак 2-тумбовый FERRUM	2	2,6
	Набор KRAFTOOL "INDUSTRIE QUALITAT	1	0,25
	Подъемник двухстоечный ROTARY SPOA3TS 40E/M	1	11,56
	Набор ручного инструмента «Арсенал» и «Force»	2	0,5
	Итого	15	foб = 73,1

Технологическая часть

Расчет площади мойки

Виды работ	Вид оборудования	Количество	Занимаемая площадь, м2
Мойка	Мойка Karcher HD 9/20-4M	2	0,19
	Пылесос Karcher NT 65/2 Eco	1	0,288
	Пеногенератор PROCAR, 100л.	1	0,275
	Система очистки воды "АРОС"	1	1,3
Итого		5	foб = 2,05

Расчёт площадей административных и бытовых помещений

Площадь административно-управленческого аппарата принимается 12,0 – 15,0 кв.м.

Площадь помещений для клиентов рассчитываются на один рабочий пост: для средней станции – 7,0 – 8,0 кв.м; на 3 поста требуется 21 м2.

Общая площадь административных помещений будет равна 46,7 м2.

Площадь, с учётом раздевалки на один душ – 2,0 кв.м;

Площадь пола на один кран умывальной комнаты – 0,7 кв.м;

Площадь пола на одну кабину туалета – 2 – 3 м2.

В проектируемой СТО будет один туалет, совмещённый с умывальной комнатой и один душ с раздевалкой. Общая площадь равна 5,7 м2.

Площадь помещений для продажи мелких запасных частей и авто принадлежностей принимается из расчёта 6,0 – 8,0 кв.м на 100 обслуживаемых автомобилей.

Технологическая часть

Технологический процесс ремонта кузова автомобилей

Способы ремонта:

- правка механическим воздействием (рихтовкой, вытяжкой) в холодном состоянии или с применением местного нагрева;
- ремонт вырезкой разрушенной части детали с изготовлением ремонтной вставки с подгонкой её по месту;
- ремонт с использованием бывших в употреблении деталей, или боков таких деталей, или части детали для замены повреждённого участка из выбракованных аварийных кузовов;
- ремонт кузова заменой повреждённой части ремонтными вставками, изготовленными из номенклатуры запасных частей завода – изготовителя (частичная замена);
- ремонт заменной повреждённой детали или блока деталей запасными частями из номенклатуры завода изготовителя;
- сварка кузовных элементов в зависимости от конструкции узла, которую выполняют встык, внахлёстку или с использованием промежуточной вставки. При сварке встык зазор между кромками не должен превышать 1,5 диаметра сварочной проволоки. Сварку внахлёстку осуществляют точечным, прерывистым или сплошным швом с перекрытием краёв 10-20 мм. Сварку промежуточной сварки производят в соответствии с применяемым способом её соединения (встык или внахлёстку);
- сварные швы на лицевых поверхностях панелей кузова зачищают до уровня основного металла. Допускается наличие сварочных швов на закрытых поверхностях, не мешающих монтажу деталей;
- перед установкой деталей, образующих скрытые (труднодоступные) полости, необходимо удалить коррозию и выполнить в указанных местах противокоррозионную обработку.



Технологическая часть

Виды ремонтов:

1. выправление повреждений с площадью поверхности до 20% в легкодоступных местах;
2. выправление повреждений со сваркой или «рем. из п. 1» на площади поверхности до 50%;
3. выправление повреждений со вскрытием и сваркой, частичным восстановлением поверхности.
4. устранение повреждений частичным восстановлением деталей на площади поверхности свыше 30%;
5. замена повреждённой части детали кузова ремонтной вставкой из номенклатуры запасных частей или изготовленной по чертежам завода-изготовителя;
6. ремонт, предусматривающий замену повреждённых частей кузова блоками деталей от выбракованных кузовов с разметкой, отрезкой, подгонки, вытяжкой, рихтовкой, сваркой последних.

Технологическая часть

Определение потребности в оборудовании

Оборудование для участка кузовного ремонта

- Электронная система измерения геометрии кузова Blackhawk Shark.
- Выпрямляющая установка Blackhawk AEK742C Dozer.
- Универсальная крепежная система Blackhawk SHF1.
- Стапельная рама Blackhawk ASK 1605 901 PLS Korek.

Оборудование для участка мойки

- Мойка Karcher HD 9/20-4 M – сверхмощный аппарат высшего класса.
- Двух турбинный промышленный пылесос Karcher NT 65/2 ECO.
- Комплект для бесконтактной мойки Inno Foam.
- Система замкнутого цикла «АРОС»

Оборудование для зоны ТО и ТР

- Подъемник двухстоечный ROTARY SPOA3TS 40E/M электрогидравлический, с ассиметричными лапами и тросовой синхронизацией.
- Набор KRAFTOOL "INDUSTRIE QUALITAT" Торцевые головки, 1/2«.
- Набор ручного инструмента «Арсенал» и «Force»133



Коммуникативная часть

Суть кадровой политики, организация работы персонала

Кадровая политика в узком смысле – это работа администрации и общественных организаций предприятия со всем коллективом, с его социальными и функциональными группами, с каждым человеком.

Кадровая политика, как инструмент управления – это организующая деятельность, имеющая целью слияния усилий всех работников предприятия для решения поставленных задач.

Ряд принципов работы с кадрами предприятия:

- Сочетание проверенных, опытных работников с молодыми кадрами,
- Систематическое пополнение руководящих кадров за счёт растущих, энергичных работников,
- Обеспечение необходимой преемственности кадров,
- Создание условий для роста и выдвижения кадров, соблюдение объективных, научно-обоснованных критериев их оценки,
- Всесторонняя помощь кадрам управления в овладении знаниями и опытом,
- Сочетание доверия к кадрам с проверкой исполнения ими принятых решений,
- Чёткое определение обязанностей и ответственных кадров,
- Учёт общих и специальных требований при подборе работников.



Коммуникативная часть

Структура управления предприятием

Кадровое планирование должно отвечать на следующие вопросы:

- сколько работников,
- уровень квалификации,
- когда и где будут необходимы (планирование потребности в персонале),
- каким образом можно привлечь необходимый и сократить излишний персонал (планирование, привлечение или сокращение штатов),
- каким образом можно целенаправленно содействовать повышению квалификации кадров и приспособлять их знания к изменяющимся требованиям (планирование кадрового развития),
- каких затрат потребуют планируемые кадровые мероприятия (расходы по содержанию персонала).



Коммуникативная часть

Организация работы с клиентом, предложения по привлечению клиентов; оформление договоров

Самыми главными способами привлечения клиентов являются:

- Высокое качество выполнения работ,
- Высокое качество запасных частей
- Культура обслуживания, включая удобства по срокам,
- Полноту и компетентность услуг,
- Внимание,
- Выполнение договорных обязательств,
- Время выполнения работ,
- Применение гарантий
- Бесплатное диагностирование ТО,
- Высокая квалификация кадров,
- Исполнение работниками кадров требований о защите прав потребителей,
- Договора, других нормативных документов.

Коммуникативная часть

Разработка медиа-плана (стратегии и затраты на рекламу и PR компании)



реклама в метрополитене
реклама сайта
реклама в справочниках

Медиа-план

Учитывая особенности восприятия информации целевой аудиторией, при составлении детального медиа-плана расчет ведут для следующих рекламных площадок:

Местные печатные издания.

ТВ реклама.

Распространение печатной продукции.

Реклама на радио.

Рекламу целесообразно проводить при помощи вышеперечисленных источников.

ЗАКЛЮЧЕНИ

Е

Как показал анализ рынка автосервисных услуг в аналитической части дипломной работы, проект сервисного центра по обслуживанию автовладельцев автомобилей Nissan Qashqai Адмиралтейского района г. Санкт-Петербурга является успешным. А развитие в услуги по внешнему тюнингу (аэрография) не только актуально на сегодняшний день, но и рентабельно и прибыльно для сервисного центра и удобно для клиентов.

В данной работе был проведён анализ автосервисных услуг по внешнему тюнингу автомобиля Nissan Qashqai в Адмиралтейском районе г. Санкт-Петербурга.

В работе описаны меры по обеспечению безопасности предоставления услуги, и рассчитаны экономические показатели разработки услуги по внешнему тюнингу в сервисном центре, рентабельность которой составит 35% и срок окупаемости 2,1 года.

Проект будет эффективен для практической реализации. Таким образом, поставленные цели и задачи выполнены.

Спасибо за внимание!