

Слайд 1

Здравствуйтесь, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы - «Реконструкция сервисного центра ООО "Гарант Моторс" по обслуживанию автовладельцев. Разработка услуги по устранению деформации кузова, в Адмиралтейском районе города Санкт-Петербурга».

Актуальность темы обусловлена тем, что в настоящее время система «Автотехобслуживание» в настоящее время имеет достаточно мощный производственный потенциал. Дальнейшее укрепление этой системы должно предусматривать не только ввод в эксплуатацию новых объектов, но и реконструкцию старых объектов, интенсификацию производства, рост производительности труда и фондоотдачи, улучшение качества услуг за счёт широкого внедрения новой техники и передовой технологии, рациональных форм и методов организации производства и труда.

Слайд 2

Целью работы является 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.

В ходе работы были рассмотрены Анализ рынка автосервисных услуг выявление факторов, влияющих на спрос. Изучение структуры парка автомобилей (марки, количество, годовой пробег). Изучение конкурентов по основным конкурентнообразующим характеристикам (объём предоставляемых услуг, виды услуг, их качество, оснащённость предприятия, режим работы, место расположения). Выбор предоставляемой услуги и целевого сегмента на основе изучения рынка. Выбор места предоставления услуг.

Слайд 3

Для достижения цели, в технологической части работы производится Расчёт годового объёма предоставляемых услуг, Расчет годового объема работ ТО и ТР, Годовой объем работ по противокоррозионной обработке кузовов автомобилей, Расчет штатного числа рабочих, Расчет числа рабочих постов ТО и ТР. Из трех постов предназначенных для ТО и ТР, один пост дооборудован для устранения деформации кузова.

Данные представлены на слайде.

Слайд 4

В ходе технологической части также был проведен Расчет постов на участке тюнинга, Расчет числа рабочих на участке мойки и числа вспомогательных постов, Расчёт площади зоны ТО и ТР. Где мы узнали, что этой площади достаточно для размещения 3 постов ТО и ТР. Данные представлены на слайде.

Слайд 5

В таблице на слайде представлено оборудование для кузовного, сварочного участка, ТО и ТР.

Слайд 6

Также в работе проводился Расчет площади мойки, Расчёт площадей

административных и бытовых помещений.

Оборудование для участка мойки представлено на слайде.

Слайд 7

Кузовной участок предназначен для устранения дефектов и неисправностей кузовов, возникших в процессе эксплуатации. На кузовном участке восстанавливается первоначальная форма и прочность ремонтируемого кузова, а также выполняются работы по поддержанию кузова и его механизмов в технически исправном состоянии. На данном участке осуществляются жестяницко-сварочные и арматурно-кузовные работы, которые включают операции по разборке, сборке, правке и сварке поврежденных панелей, деталей кузова и его механизмов. Обычно автомобиль доставляется на кузовной участок на колесах, а аварийные кузова на специальных тележках.

Технологический процесс ремонта кузова автомобилей представлен на слайде.

Слайд 8

В зависимости от степени повреждения, деформации и коррозионного разрушения существует 6 видов ремонта кузова, представлены на слайде.

Аварийные повреждения части кузова автомобиля части кузова автомобиля можно устранять с достаточной надёжностью способом замены, повреждённых элементов путём установок ремонтных деталей или вставок.

Слайд 9

Для нормального функционирования сервисного центра в зону ТО и ТР потребуется оборудование.

Большинство оборудования для этого участка будет от ведущей области кузовного ремонта фирмы Blakhawk (США). Участок мойки будет оборудован преимущественно оборудованием немецкой фирмы Karcher.

Наименование оборудования представлено на слайде.

Слайд 10

Политика организации в области кадров включает в себя не только набор кадров и их увольнение, но также и планирование персонала, определение способов привлечения персонала, непосредственно подбор, оценка, отбор и принятие сотрудников на работу, адаптация, обучение и повышение квалификации работников, а также их развитие.

Практика показывает, как бы тщательно не происходил подбор управленческих кадров, решающим критерием правильности подбора кадров является их творческие достижения в самом процессе управленческой деятельности, её эффективность.

Слайд 11

Основные задачи кадрового планирования: разработка процедуры кадрового планирования, увязка кадрового планирования с планированием организации в целом, проведение в жизнь решений, способствующих успешному осуществлению стратегии организации, содействие организации выявлению главных кадровых проблем и потребности при стратегическом планировании, улучшение обмена информации по персоналу между всеми подразделениями организации. Кадровое планирование включает в себя: прогнозирование перспективных потребностей организации в персонале (по отдельным его категориям), изучения рынка труда (рынка квалифицированной рабочей

силы), анализ системы рабочих мест организации, разработка программ и мероприятий по развитию персонала.

Слайд 12

Одной из самых перспективных и удобных для клиента форм работы является предварительная запись на выполнение заказанных услуг. Клиент звонит или приезжает лично, и оставляет заявку на услугу в удобное для него время. Заявку можно оформить и через Интернет.

Эффективная работа с клиентом приносит прибыль, при этом клиенты остаются полностью удовлетворёнными, а значит – обращаются снова и будет рекомендовать данный сервисный центр в своём окружении.

Слайд 13

Для привлечения клиентов и развитие СТО будет вестись рекламная компания всего СТО, которая будет включать рекламу в метрополитене, разработку и продвижение собственного сайта, размещение информации в справочниках «Весь Петербург» и «Жёлтые страницы», а также будет установлена крупная наружная реклама.

Общая сумма затрат на проведения рекламы в год составит 602000 рублей.

Учитывая особенности восприятия информации целевой аудиторией, при составлении детального медиа-плана расчет ведут для следующих рекламных площадок представленных на слайде.

Слайд 14

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.

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

Спасибо за внимание! Доклад окончен.