

Слайд 1

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы – **«Реконструкция торгово-сервисного комплекса ООО «Паритет холдинг АвтоСТОлица» с разработкой зоны ТО и ТР легковых автомобилей, в Невском районе города Санкт-Петербурга».**

Актуальность темы выбранной выпускной квалификационной работы обусловлена тем, что с каждым годом количество автомобилей растёт. Автомобили становятся совершеннее и сложнее, поэтому требуют специализированного обслуживания. Для обеспечения безопасного дорожного движения, экологической безопасности, высокой технической готовности необходимо своевременно проводить техническое обслуживание автомобиля.

Слайд 2

Цель работы - разработка решений по организации созданного сервисного центра по обслуживанию автовладельцев с возможностью оказания услуг по абонентскому обслуживанию автомобилей Volkswagen Golf 3, Ford Focus 1, BMW 520 E34.

Задачи данной работы Вы можете увидеть на данном слайде.

Слайд 3

В настоящее время в Невском районе города Санкт-Петербурга, обслуживаются легковые автомобили различных марок и модификаций. Вместе с тем, существует ярко выраженная потребность в оказании услуг по абонентскому обслуживанию некоторых марок автомобилей, в частности Volkswagen Golf 3, Ford Focus 1, BMW 520 E34.

Услуги, предоставляемые СТО представлены на слайде, отметим, что СТО имеет все необходимые сертификаты на проведение данных работ.

Как видно из таблицы, парк иностранных автомобилей достаточно велик, следовательно, целесообразно специализироваться именно на этом сегменте рынка. Рынком сбыта будет являться Невский район г. Санкт-Петербурга, а кроме этого сервис сможет обслуживать случайных клиентов не из числа жителей с прилегающих территорий.

Слайд 4

Структура управления производством представлена на схеме. Во главе всего находится администратор станции, ему подчиняется все более мелкие структуры. Администратор станции, как мастер смены производят приём автомобилей на ремонт с последующим указанием проводимых операций, опрашивает клиента о неполадках или об необходимых процедурах, а также указывает стоимость за проведение всех операций. Мастер смены загоняет автомобиль непосредственно в ремонтную зону и представляет все необходимые детали для ремонта. Мастер ремонтной зоны отвечает за порядок на всех участках и необходимую проверку автомобилей.

Слайд 5

Любое предприятие, деятельность которого направлена на удовлетворение потребностей потребителей, существует только в случае, если оно имеет потребителей. Поэтому главная функция такого предприятия состоит в том, чтобы узнать потребности потребителя и удовлетворить их лучше, чем это делают конкуренты. Именно в этом заключается роль отдела маркетинга на разрабатываемом СТО.

Обеспечение выполнения задач, представленных на экране, возложены на заместителя директора по развитию, а непосредственно работа с клиентами поручена старшим менеджерам организации.

СТО стремится закрепить в качестве постоянных всех клиентов, купивших автомобиль на данной станции технического обслуживания, с этой целью предусмотрена услуга по абонентскому обслуживанию автомобилей.

Слайд 6

Условия привлечения клиентов – хорошие сервисные характеристики СТО:

- удобные для клиентов расположения и режим работы;
- удобная процедура и высокая культура обслуживания клиентов, соблюдение этнических норм во взаимоотношении с клиентурой;
- соответствующие требования эстетики СТО, поста приёмки, производственных помещений;
- выполнение договорных обязательств.

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

- Местные печатные издания,
- ТВ реклама,
- Распространение печатной продукции.
- Реклама на радио,
- Рекламные щиты в городе.

Рекламу целесообразно проводить при помощи вышеперечисленных источников. За месяц до открытия оповещать потенциальных клиентов при помощи рекламы на улице (рекламные щиты). С этой целью заключается договор с рекламным агентством и согласовывается дизайн и реальное расположение рекламы в городе.

Целевой охват – Московский район города Санкт-Петербурга. В договоре указаны сроки исполнения: сообщения о предстоящем открытии сервиса за месяц, и последующая реклама в течение года. На радио в течение первых 2 месяцев работы и за 2 недели до открытия так же будет размещена реклама. На ТВ будет представлен рекламный ролик за неделю до открытия и неделю после. Периодическая реклама в печатных изданиях в течение года.

Слайд 7

Открытые стоянки для автомобилей клиентуры и персонала станции определяются из расчёта 7-10 автомобиле-мест на 10 рабочих постов.

Распределение постов и автомобиле-мест ожидания по производственным участкам СТО представлено в таблице

Слайд 8

Расчет численности ремонтных рабочих представлен в таблице.

Состав и площади помещений определяются размером станции и видам выполняемых услуг. Площадь производственных помещений ориентировочно рассчитываются по удельной площади на один рабочий пост, которая с учётом проездов принимается 40-60 м². Площадь, занимаемая оборудованием, вычисляется по формуле и составляет 408,3 м².

Слайд 9

Безопасность процессов и оказания услуг состоит из 3-х ступеней, что является наиболее эффективной системой обеспечения безопасности. В работе также подробно рассмотрены такие пункты, как:

- Обеспечение требований санитарных норм в зоне ТО и ТР
- применение вентиляции и отопления
- обеспечение электробезопасности в зоне ТО и ТР
- Пожарная безопасность в зоне ТО и ТР
- Организация контроля за состоянием охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии
- Расчёт освещённости и вентиляции

Слайд 10

Основные расчеты по экономической части представлены на слайде. По результатам проделанной работы, можно сказать, что в результате реконструкции зоны ТО и ТР и внедрения нового оборудования изменились следующие показатели:

- численность ремонтных рабочих сократилась на 6%,
- заработная плата ремонтных рабочих увеличилась на 4,8%,
- экономия текущих годовых затрат составила 762 236,2 руб.,
- экономия приведённых годовых затрат составила 610 372,5 руб.,
- срок окупаемости капиталовложений в связи с внедрением нового оборудования составила 1,3 лет.

По результатам проведённых расчётов видно, что реконструкция зоны ТО и ТР является экономически целесообразной.

Слайд 11

Таким образом, Цель работы – разработка мероприятий по реконструкции торгово-сервисного комплекса ООО «Паритет холдинг АвтоСТОлица» с зоной ТО и ТР легковых автомобилей, в Невском районе города Санкт-Петербурга» - **достигнута.**

Спасибо за внимание! Доклад окончен.