

Выполнил
:

Руководитель:



ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель: разработать участок на СТО по ремонту и обслуживанию электрооборудовании и электронных систем легкового автомобиля для города Новосибирска.

Задачи:

1. Провести анализ информационных источников по теоретическим аспектам методики по ремонту и обслуживанию электрооборудовании и электронных систем легковых автомобилей.
2. Обосновать требования к участку по ремонту и обслуживанию электрооборудовании и электронных систем легковых автомобилей на станции технического обслуживания.
3. Рассмотреть особенности использования участка по ремонту и обслуживанию электрооборудовании и электронных систем легковых автомобилей на станции технического обслуживания.

РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА РЕМОНТНОГО УЧАСТКА СТО

Габаритные размер оборудования

№	Наименование оборудования	Габаритные размеры Длина x ширина; (м)	Наименование оборудования					Наименование оборудования					Наименование оборудования					Наименование оборудования				
			Габаритная ширина (мм)	Габаритная высота (мм)	Габаритная глубина (мм)	Габаритная масса (кг)	Габаритная масса (кг)	Габаритная масса (кг)	Габаритная ширина (мм)	Габаритная высота (мм)	Габаритная глубина (мм)	Габаритная масса (кг)	Габаритная масса (кг)	Габаритная масса (кг)	Габаритная ширина (мм)	Габаритная высота (мм)	Габаритная глубина (мм)	Габаритная масса (кг)	Габаритная масса (кг)	Габаритная масса (кг)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
1	Ванна для мойки агрегатов и деталей	1,5 x 0,85	1,2	1	4	6,1	1	Ванна для мойки агрегатов и деталей	1,5 x 0,85	1,2	1	4	6,1	1	Ванна для мойки агрегатов и деталей	1,5 x 0,85	1,2	1	4	6,1		
2	Стеллаж для расходных материалов и оснастки	2 x 1	2	2	4	16	1	Стеллаж для расходных материалов и оснастки	2 x 1	2	2	4	16	1	Стеллаж для расходных материалов и оснастки	2 x 1	2	2	4	16		
3	Стенд для проверки генераторов реле-регуляторов и стартеров	1,5 x 1	1,5	1	2	3	1	Стенд для проверки генераторов реле-регуляторов и стартеров	1,5 x 1	1,5	1	2	3	1	Стенд для проверки генераторов реле-регуляторов и стартеров	1,5 x 1	1,5	1	2	3		
4	Мотор-тестер, мотор-сканер	1 x 1	1	1	4	4	1	Мотор-тестер, мотор-сканер	1 x 1	1	1	4	4	1	Мотор-тестер, мотор-сканер	1 x 1	1	1	4	4		
5	Пожарный щит	1,5 x 1	1,5	1	1	1,5	1	Пожарный щит	1,5 x 1	1,5	1	1	1,5	1	Пожарный щит	1,5 x 1	1,5	1	1	1,5		
6	Компрессор	1,2 x 1	1,2	1	1	1,2	1	Компрессор	1,2 x 1	1,2	1	1	1,2	1	Компрессор	1,2 x 1	1,2	1	1	1,2		
7	Инструментальный ящик с ложементами	0,5 x 0,5	0,25				1	Инструментальный ящик с ложементами	0,5 x 0,5	0,25				1	Инструментальный ящик с ложементами	0,5 x 0,5	0,25					
8	Верстак слесарный	1,5 x 1	1,5				1	Верстак слесарный	1,5 x 1	1,5				1	Верстак слесарный	1,5 x 1	1,5					
9	Стенд регулировки света фар	1 x 1	1				1	Стенд регулировки света фар	1 x 1	1				1	Стенд регулировки света фар	1 x 1	1					
10	Стенд для зарядки АКБ;	3 x 1,5	4,5				1	Стенд для зарядки АКБ;	3 x 1,5	4,5				1	Стенд для зарядки АКБ;	3 x 1,5	4,5					
11	Стенд для проверки свечей зажигания на герметичность	1,5 x 0,3	0,45				1	Стенд для проверки свечей зажигания на герметичность	1,5 x 0,3	0,45				1	Стенд для проверки свечей зажигания на герметичность	1,5 x 0,3	0,45					
12	4-х канальный мотор-тестер	0,5 x 0,2	0,1				1	4-х канальный мотор-тестер	0,5 x 0,2	0,1				1	4-х канальный мотор-тестер	0,5 x 0,2	0,1					
13	Машиноместо (из средних размеров автомобиля)	5 x 2,5	12,5				1	Машиноместо (из средних размеров автомобиля)	5 x 2,5	12,5				1	Машиноместо (из средних размеров автомобиля)	5 x 2,5	12,5					
14	Итого:		105,66																			

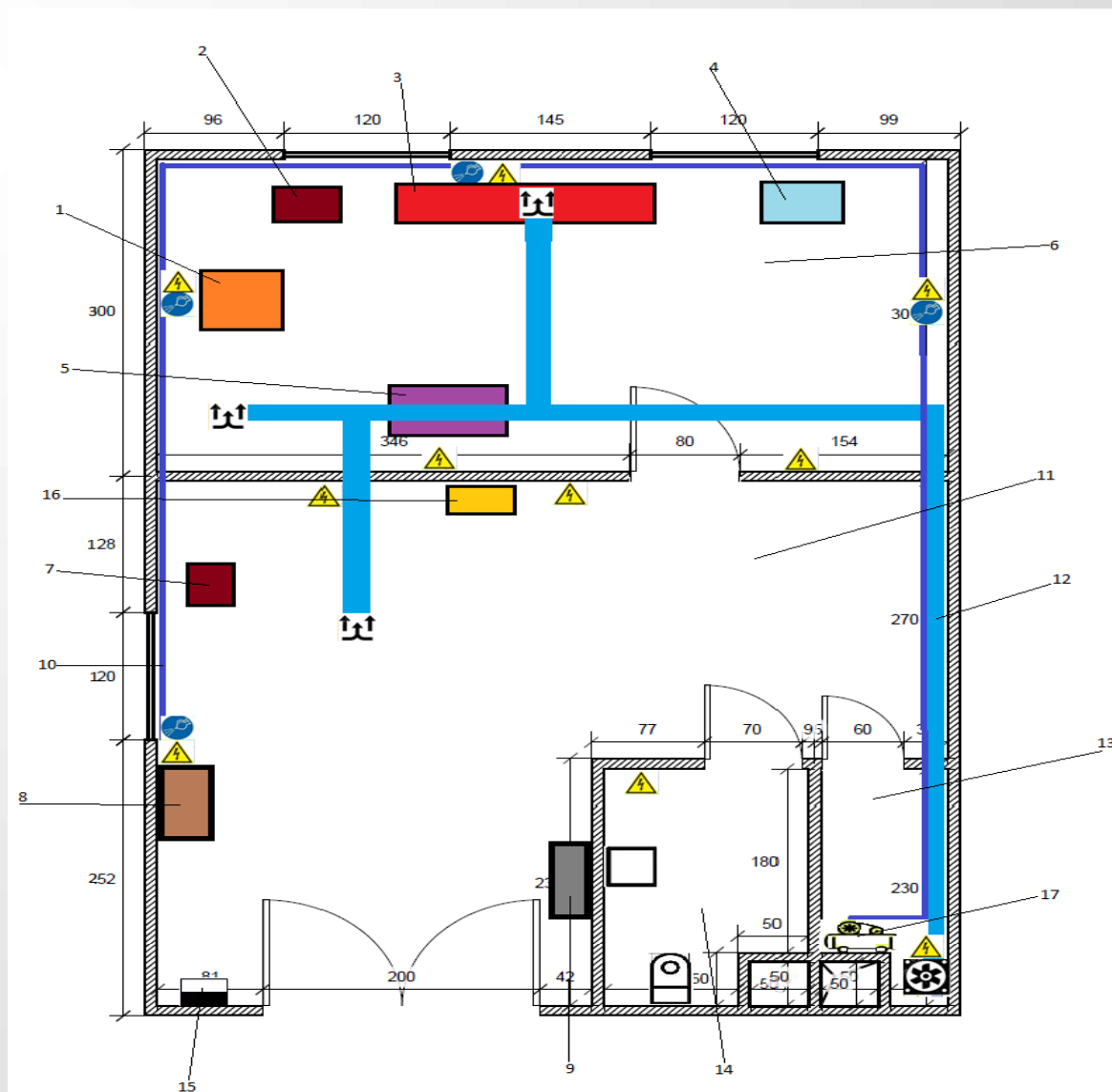
РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА РЕМОНТНОГО УЧАСТКА СТО

Расчет общей площади, занимаемой участком

Вид площади	Источник или методика расчета	Площадь (S) м ²
1. Производственная площадь	См. таблицу 3	105,66
2. Вспомогательная площадь	Принимаем 30% от производственной	31,689
Итого		137,349

ПРОЕКТ РАБОЧЕГО УЧАСТКА

Планировка и
организация участка



ПРОЕКТ РАБОЧЕГО УЧАСТКА

Для ускорения работы а также для более качественной диагностики имеется диагностические тестеры такие как:

- Стенд для проверки свечей зажигания на герметичность
- Стенд для проверки генераторов реле-регуляторов и стартеров
- Прибор для проверки АКБ
- Стенд для зарядки АКБ
- Диагностический сканер
- Программатор ключей T300
- Токовые клещи для измерения силы постоянного и переменного тока

СФЕРА УСЛУГ АВТОСЕРВИСА

Факторы влияющие на качество услуг:

- компетентность (профессионализм) персонала;
- надежность;
- отзывчивость – своевременная и быстрая реакция сотрудников на запросы клиента;
- доступность – понимается что форма общения клиента с персоналом любого уровня должна быть ненавязчивая и понятная;
- понимание – необходимо максимально вникать в индивидуальные особенности заказа клиента;
- коммуникация;
- доверие;
- безопасность – понимается финансовая защита, материального и морального риска;
- обходительность - вежливость, уважение, внимание и дружелюбие персонала;
- осязаемость – оказываемые услуги должны материально подтверждаться, начиная наличием помещения, персонал и заканчивая визуальным эффектом выполненной работы и наличием запчастей пришедших в негодность.

ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ АВТОСЕРВИСА

Перечень информации предоставляемой автосервисом:

- а) цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также цены на используемые при этом запасные части и материалы и сведения о порядке и форме оплаты;
- б) сведения об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) установленным требованиям, в случае если такие услуги (работы) подлежат обязательному подтверждению соответствия (номер и срок действия документа, подтверждающего соответствие, орган, его выдавший);
- в) наименования стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги (выполняемые работы);
- г) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их оказания;
- д) гарантийные сроки, если они установлены;
- е) сведения о сроках выполнения заказов;
- ж) указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу) и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера услуги (работы).

СПРОС И ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА РЫНКЕ УСЛУГ АВТОСЕРВИСА

Факторы спроса и предложения:

Спрос

1. Вкусы потребителей
2. Число потребителей
3. Доходы потребителей
4. Цены на сопряженные сервисные услуги
5. Ожидание услуг
6. Количество предприятий автомобильного сервиса

Предложение

1. Цены на ресурсы
2. Технологии
3. Налоги и инвестиции
4. Цены на другие сервисные услуги
5. Ожидание услуг

ПРОДВИЖЕНИЕ УСЛУГ УЧАСТКА СТО НА РЫНКЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА, РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

Мероприятия:

1. Организовать рекламную кампанию в специализированных печатных изданиях, так как на сегодняшний день реклама обойных услуг практически нигде не встречается. Это связано с тем, что почти все станции технического обслуживания позиционируют себя, как фирму предоставляющую услуги ремонта и обслуживания ДВС, трансмиссии и ходовой части автомобиля.
2. Для привлечения клиентов предполагается разработать долгосрочные и краткосрочные акции, распространяемые по средствам электронной рассылки. Введение бонусных карт с накопительной системой скидок;
3. Для комфорта клиентов в перспективу заложено создание комнаты отдыха, где они могут провести время, в ожидании своего автомобиля при краткосрочном ремонте.

Спасибо за внимание!