

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/176496>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Транспорт

ВВЕДЕНИЕ 6

1. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ 9

1.1. Анализ рынка автосервисных услуг в городе Санкт-Петербурге 9

1.2. Выбор предоставляемой услуги и целевого сегмента на основе изучения рынка 15

1.3. Описание основных отличительных особенностей и конкурентных преимуществ автосервисного предприятия ООО "МВРАвто сервис" 19

1.4. Выбор места предоставления услуги (расположения СТО) 23

1.5. Цели и задачи дипломной работы 25

2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ 27

2.1. Определение годового объема предоставляемых услуг в выбранном сегменте рынка; расчет количества рабочих и служащих; расчет площадей помещений (производственных и административно-хозяйственных) 27

2.2. Потребность в оборудовании и различного рода ресурсов 36

2.3. Описание технологического процесса предоставления услуги с учетом требуемого качества и индивидуальных запросов клиентов 42

3. КОММУНИКАТИВНАЯ ЧАСТЬ 46

3.1. Суть кадровой политики, организация работы персонала в ООО "МВРАвто сервис" 46

3.2. Организация работы с клиентом предложения по привлечению клиентов; оформление договоров 48

3.3. Информационное обеспечение процесса оказания услуги 48

3.4. Разработка медиа - плана (стратегии и затраты на рекламу и PR-компании) 52

4. БЕЗОПАСНОСТЬ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ 55

4.1. Анализ вредных производственных факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг 55

4.2. Производственная безопасность услуги для клиента 59

4.3. Экологическая безопасность услуги 61

4.4. Оценка материальных затрат на обеспечение технической экологической безопасности услуги 62

4.5. Эргономика 62

5. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ 63

5.1. Расчет технико-экономических показателей проекта 63

5.2. Расчет сроков окупаемости и рентабельности проекта 74

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 77

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 79

ВВЕДЕНИЕ

Автомобильный транспорт в отличие от других видов транспортных средств является наиболее массовым и удобным для перевозки грузов и пассажиров на относительно небольшие расстояния. Он обладает большой маневренностью, хорошей приспособленностью и проходимостью в различных климатических и географических условиях.

Автомобильный транспорт играет важную роль в транспортной системе страны. За последнее десятилетие количество транспортных средств в России увеличилось в несколько раз, особенно в области легковых автомобилей, принадлежащих гражданам. Поддержание этого парка в работоспособном и технически исправном состоянии осуществляется сервисной системой, спрос, на услуги которой – резко возрос.

Главными задачами станций технического обслуживания являются полное, качественное и своевременное удовлетворение потребностей клиентов при минимальных затратах материальных и трудовых ресурсов; поддержание конкурентоспособности в условиях рынка; формирования определенного имиджа предприятия.

Таким образом, в условиях увеличивающегося спроса и жесткой конкуренции на рынке сервисных услуг, требуется непрерывное развитие производственно-технической базы станций технического обслуживания,

которое неразрывно связано со строительством новых, расширением, реконструкцией и техническим перевооружением существующих.

Успех проектирования и реконструкции станции зависит от тщательности проведения различных предварительных исследований (маркетинговые расчеты, установление предполагаемого объема услуг, исследование спроса на услуги в аналогичных организациях) и наиболее точного прогноза ближайших и отдаленных перспектив развития.

Стоит отметить, что СТО, в свою очередь, подразделяются на:

- элитарные СТО, которые обеспечивают абсолютные гарантии на выполняемые услуги, и так же имеющие повышенные требования к рабочему персоналу;
- обычные СТО, обеспечивающие достаточно высокий уровень обслуживания клиентов и выполняемых работ;
- станции технического обслуживания, ориентированные на самообслуживание.

Данная работа посвящена экономическому развитию автосервисного предприятия ООО "МВРАвто сервис" на основе системного анализа существующих стратегий оказания автосервисных услуг.

Целью работы является экономическое развитие автосервисного предприятия ООО "МВРАвто сервис" на основе системного анализа существующих стратегий оказания автосервисных услуг.

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

- выполнить анализ производства станции технического обслуживания автомобилей с обоснованием спроса на услуги станции технического обслуживания автомобилей на основе системного анализа существующих стратегий оказания автосервисных услуг;
- определить годовой объем работ на станции технического обслуживания, рассчитать число постов для предлагаемых услуг и распределение годовых объемов работ по видам и месту выполнения, а также выполнить расчет штатного числа рабочих, площадь участка ТО и ремонта; разработать услугу;
- разработать коммуникативную часть;
- выполнить анализ опасных и вредных производственных факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг;
- произвести экономические расчеты.

Объект исследования – экономическое развитие автосервисного предприятия ООО "МВРАвто сервис".

Предмет исследования – экономическое развитие автосервисного предприятия ООО "МВРАвто сервис" на основе системного анализа существующих стратегий оказания автосервисных услуг.

В работе были использованы методы исследования, связанные:

- со статистическим анализом;
- с социологическим исследованием;
- с финансово-экономическими исследованиями;
- с анализом данных;
- с изучением и обобщением отечественной и мировой практики;
- со сравнением;
- с анализом;
- с синтезом бизнес-процессов предприятий.

Практическая значимость работы.

Практическая значимость работы связана с возможностью экономического развития автосервисного предприятия ООО "МВРАвто сервис" на основе системного анализа существующих стратегий оказания автосервисных услуг. Кроме того, разработанный материал может помочь исполнителям станции технического обслуживания автомобилей эффективнее производить выполнение своих функций по оказанию всех видов услуг.

1. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1.1. Анализ рынка автосервисных услуг в городе Санкт-Петербурге

Согласно данным аналитического агентства «АВТОСТАТ», в России насчитывается почти 3,5 тыс. официальных дилерских центров по продаже и обслуживанию легковых автомобилей.

Около половины (49,2%) из них принадлежит азиатским маркам, автоцентров которых насчитывается в количестве 1 722 штук. Примерно вдвое меньшее количество автосалонов имеют европейские бренды (960 шт.), доля которых составляет 27,5%. На долю российских марок приходится каждый седьмой дилерский

центр в стране (14,5% или 508 шт.). Оставшиеся 8,8% – это дилерские центры американских брендов (307 шт.).

Эксперты агентства «АВТОСТАТ» отмечают, что за 9 месяцев нынешнего года общее число дилеров в стране уменьшилось на 263. При этом было расторгнуто 528 дилерских контрактов и заключено 265 новых договоров.

В количественном выражении больше всего дилеров потеряли «европейцы» (-117). Практически настолько же меньше стало дилерских центров азиатских производителей (-115). На 53 единицы снизилось число автосалонов, занимающихся реализацией и обслуживанием автомобилей американских марок. Рост количества дилеров наблюдается только у российских брендов (+22) (рис. 1).

1. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник / Грибут И.З., Артюшенко В.М., Мазаева Н.П. и др. / Под ред. В.С. Шуплякова, Ю.П. Свириденко. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. – 480 с.
2. Веревкин Н.И., Новиков А.Н., Давыдов Н.А. Производственно-техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 400 с.
3. Виноградов В.М. Организация производства технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей: учеб. пособие / В.М. Виноградов, И.В. Бухтеева В.Н. Редин- 4-е изд., стер.-М. : Академия, 2014. - 272 с.
4. Гордиенко В. Н. Ремонт двигателей отечественных легковых автомобилей М.: Атлас-Пресс, 2016. – 256 с.
5. ГОСТ 16350-2013 Районирование и статистические параметры климатических факторов для технических цепей. – М.: Издательство стандартов, 2013. – 113 с.
6. К.П. Карпунина «Гражданская оборона на объектах автомобильного транспорта». Волгоград, 1987 г.
7. Карагодин В.И. Ремонт автомобилей и двигателей: учеб. пособие / В. И. Карагодин, Н. Н. Митрохин. - 11-е изд., стер. - М.: Академия, 2015. - 496 с.
8. Карташов, В.П. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей / В.П. Карташов, В.М. Мальцев. – М.: Транспорт, 2011. – 234 с
9. Ключева В.В. Конспект лекций по экономике СТО.
10. Краткий автомобильный справочник. Том 3. Грузовые автомобили. Часть 2 / Кисуленко Б.В. и др. – М.: НПСТ Трансконсалтинг, 2014. – 560 с.
11. Кузнецов Е.С., Болдин А.П., Власов В.М. Техническая эксплуатация автомобилей. - М.: Наука, 2011. - 535 с.
12. Марков О. Д. Станции технического обслуживания автомобилей. – К.: Кондор, 2015. – 536 с.
13. Марьясина И.Е. Архитектурно-планировочные и конструктивные решения зданий для автомобильного транспорта. 2-е изд. перераб. и доп. – М.: МАДИ, 2009. – 99 с.
14. Масуев М.А. Проектирование предприятий автомобильного транспорта. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 224 с.
15. Молоканова Н.П. Курсовое проектирование: учеб. пособие / Н. П. Молоканова. - М. : Форум: ИНФРА-М, 2014. - 88 с.
16. Напольский Г.М. Технологическое проектирование автотранспортных предприятий и станций технического обслуживания: учебник для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Транспорт, 1993. – 271 с.
17. Напольский Г.М., Солнцев А.А. Технологический расчет и планировка станций технического обслуживания автомобилей»: учебное пособие к курсовому проектированию по дисциплине «Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного сервиса». МАДИ(ГТУ) – М., 2003. – 53 с.
18. Оборудование для ремонта автомобилей. Под ред. Шахнеса М.М. - М.: Транспорт, 2012.
19. Общемашиностроительные нормативы времени вспомогательного, на обслуживание рабочего места и подготовительно-заключительного для технического нормирования станочных работ. Изд. 2-е. – М.: Машиностроение, 1974. – 421с.
20. Общемашиностроительные нормативы времени: - 2-е изд., уточненное и доп. – М: Машиностроение, 1974. – 136 с.
21. Общесоюзные нормы технологического проектирования предприятий автомобильного транспорта ОНТП 01-91.
22. Орлов П.Н., Скороходова и т.д. Краткий справочник металлиста. - М.: Машиностроение, 1987.
23. Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта. - М.: Транспорт, 2009. - 78 с.

24. Проектирование и реконструкция предприятий автосервиса. Методические указания по выполнению курсового проекта. – СПб.: Изд-во СПбГАСЭ, 2015. – 55 с.
25. Рыбаков К.В., Конев А.Ф. Транспорт в сельскохозяйственном производстве. Учебное пособие. - М.: МГАУ, 2016. - 122 с.
26. Сервис транспортных средств: учебное пособие / авт. кол.: А. В. Иванов [и др.]. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2015. – 243 с.
27. Справочник технолога-машиностроителя. Под ред. А.Г.Косиловой. – М.: Машиностроение, 1980.
28. Строительные нормы и правила. Генеральные планы промышленных предприятий СНиП II-89-80.
29. Типаж и техническая эксплуатация оборудования предприятий автосервиса: учебное пособие / В.А. Першин [и др.]. – Ростов н/Д : Феникс, 2013. – 413 с.
30. Типовые проекты рабочих мест на автотранспортном предприятии. Изд. 2-е, перераб. и доп. – М.: Транспорт, 2012. – 197 с.
31. Туревский И.С. Техническое обслуживание автомобилей. – М.: «Форум-Инфра», 2015. – 256 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/176496>