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/referat/296053

Тип работы: Реферат

Предмет: Ремонт автомобилей и двигателей

Содержание
Введение 3
1. Критерии качества предоставляемых услуг автосервисами 5
2. Кадры 7
3. Квалификация и эффективность 10
Заключение 13
Список использованной литературы 15

Введение
Согласно отчету российского аналитического агентства «Автостат» сегодня в своей собственности каждый второй житель России имеет автомобиль. При этом необходимо принять во внимание возраст автомобильного парка. Основную массу автопарка составляют автомобили 5-15 лет. [10] Необходимость обеспечения работоспособного состояния таких автомобилей, постоянное усложнение конструкции автомобиля, компьютеризация процессов управления и диагностирования технического состояния, ужесточение требований дорожной и экологической безопасности влечет изменения технологических процессов технического обслуживания и ремонта в сторону роста объемов и изменений структуры и работ, росту требований к качеству сервисных работ и росту производительности труда ремонтных рабочих и техническому оснащению. Подобные изменения требует разработки новых способов управления и оценки их эффективности. [2]
Автоотрасль каждый год нуждается в 1000 сотрудниках. Из-за этого возникает ряд проблем относящиеся к управлению качества выполняемых работ по ТО и ремонту автомобилей. Решение проблемы оказывает влияние на производительность труда сервисного персонала. Проблема актуальна во всех отраслях страны, связанных с оборудованием.
Разные аспекты влияния персонала на эффективность функционирования технической службы автотранспорта посвящены труды Л.Л. Афанасьева, Л.А. Бронштейна, Б.Л. Геронимуса, Г.В. Крамаренко, Л.В. Мирошникова, И.М. Примакова, В.Д. Чепурного и др.
Проблемой оценки профессионализма мастера-механизатора занимались М.П. Сергеева, Н.И. Овчинникова и др.
Существует много работ по управлению производительностью труда в экономике. Методологические разработки в области управления производительностью труда в российской литературе связаны с именами ученых А.А. Богданов, А.К. Гастев, П.М. Керженцев, Г.А. Пруденский.
Цель работы рассмотреть общие вопросы технологий выполнения работ на автосервисе.
Задачи, необходимые для раскрытия цели:
- определить критерии качества предоставляемых услуг автосервисами;
- рассмотреть кадры автосервисов;
- обосновать необходимость квалификации при подборе персонала.

1. Критерии качества предоставляемых услуг автосервисами

Развитие автоотрасли в России, изменение структуры автопарка по моделям и маркам, назначению, типажу, потребителям, которые отличаются разнообразием по финансовому уровню автомобиля, целей его приобретения, квалификации водителей характеризуют отрасль сегодня. Водителю, сидящему за рулем, автомобиль требуется для передвижения. У большинства нет времени на изучение устройства, техническое обслуживание и ремонт. Потому изменился и менталитет нынешнего автовладельца – для него авто нужно исключительно как средство передвижения. Рост автопарка привело к росту требований в автосфере услуг: по ремонту и техническому обслуживанию. [3]

Исходя из действующего классификатора услуг, автоуслуги относятся к удовлетворению потребностей потребителей, которые связаны с поддержанием нормального технического состояния и эксплуатационных характеристик автотранспорта, разумно совокупить по общим наименованиям «услуги автосервиса», тем более что термин ужне имеет широкое распространение. Быстрый рост автопарка говорит о резервах роста направления сферы услуг.

Автосервис – динамично развивающаяся отрасль сферы услуг [1], основным направлением, которого стало улучшение качества самих услуг.

При этом реализация требований сложна в условиях несовершенства производственных структур, некачественных запасных частей, старого оборудования, низкого уровня технологии и квалификации персонала.

Успех в росте качества услуг автосервиса связан с заимствованием технологий и оборудования у зарубежных представителей, которые занимаются помимо продажи авто в собственных салонах и его техническим обслуживанием и ремонтом. Это заимствование не обеспечивает требуемый результат, потому как качество зависит от факторов.

Сейчас на российский рынок автосервисные услуги частично влияют западные технологии. В нынешних условиях насчитывается больше 10000 автосервисов. Среди них выделяются всего 20 сервисов, которые работают от официального дилера, остальные относятся к автономным сервисам и мелким мастерским. Для нормального функционирования автосервиса требуются здания и сооружения, которые оснащены технологическим оборудованием, кадрами, информационным обеспечением. [3]

Новые автосервисы, которые только строятся, применяют проекты и техническую документацию с учетом требований официального дилера. Также в эту документацию входит организация труда: вежливые внимательные мастера-приемщики в чистых фирменных халатах, мастера в фирменных комбинезонах, большая светлая и чистая ремонтная зона и многое другое характеризуют современный фирменный автосервис.

Комплектование дилерского автосервиса технологическим оборудованием производится на основе условий сертификации. Эти автосервисы сертифицированы, поэтому они вправе предоставить гарантию на свои работы согласно с рекомендациями завода-изготовителя.

Помимо этого, отдельное диагностическое оборудование производители поставляют исключительно в дилерские сервисы, а проведение точной диагностики в автомобилях сегодня невозможно без такого оборудования. Отсутствие в средних и мелких специнструмента влечет рост цены на этот вид услуг, нежели на подобные услуги у официальных дилеров. [1]

Сертификация оборудования позволяет решить проблему не сертифицированных автосервисов, которые могут халтурить в процесс выполнения работ. Сегодня пока присутствует момент добровольной сертификации автосервисов.

В заключение раздела хотелось бы отметить, что уверенность в проверяемых параметрах определяется верно, тогда, когда неисправность устранена и не повторится.

Список использованной литературы

1. Автосервис. Структура и персонал: практическое пособие: структура техцентра, функции подразделений, задачи специалистов, отношения с персоналом / В. В. Волгин; Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°". - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: Дашков и К°, 2019. – 405 с.

2. Методика оценки уровня квалификации ремонтных рабочих предприятия автомобильного сервиса: диссертация ... кандидата технических наук: 05.22.10 / Морозов Дмитрий Александрович; [Место защиты: Оренбург. гос. ун-т]. - Красноярск, 2015. - 163 с.

3. Организационные инструменты менеджмента предприятий автосервиса: учебное пособие / В.В. Евстифеев, А.В. Шимохин, О.М.Кирасиров; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Сибирский государственный автомобильно-дорожный университет

(СибаДИ)". - 2-е изд., стер. - Омск: Издательство СибАДИ, 2020. - 84 с.
4. Основы бизнеса: Учебное пособие / А. В. Сухопарова; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова. - Ярославль: ЯрГУ, 2019. - 119 с.
5. Попов В.М. Подготовка кадров для автосервиса // Концепт. – 2014. – Спецвыпуск № 10. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://e-koncept.ru/2014/14622.htm. (дата обращения: 28.11.2022)
6. Профессиональное образование. Системный подход к подготовке специалистов / М. К. Романченко; ответственный редактор О. Г. Пахневская; Министерство образования Новосибирской области, Новосибирский областной многофункциональный центр прикладных квалификаций. - Новосибирск: Наука, 2019. – 139 с.
7. Развитие инновационной деятельности на автомобильном транспорте [Текст]: монография / В. П. Бычков, С. С. Морковина, А. М. Букреев [и др.; научный редактор В. П. Бычков]; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Воронежский государственный лесотехнический университет имени Г. Ф. Морозова". - Воронеж: ФГБОУ ВО "ВГЛТУ", 2018. - 307 с.
8. Управление коллективом исполнителей на авторемонтном предприятии [Текст]: учебник [для использования в учебном процессе образовательных организаций, реализующих программы среднего профессионального образования по укрупненной группе специальностей "Техника и технологии наземного транспорта"] / Е. С. Фомина, А. А. Васин. - 2-е изд., стер. - Москва: Академия, 2018. – 223 с.
9. Экономика и управление в сфере услуг. Современное состояние и перспективы развития [Текст]: XVI Всероссийская научно-практическая конференция, 5 февраля 2019 года / Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов; [научный редактор Е. Г. Хольнова]. - Санкт-Петербург: СПбГУП, 2019. – 122 с.
10. Эффективность экономики автосервисного предприятия и основы предпринимательства: учебник: [в 2 ч.] / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Югорский государственный университет", Институт (НОЦ) технических систем и информационных технологий; [автор-составитель – О. В. Горгоц]. - Ханты-Мансийск: Югорский государственный университет. – Ч. 1. - 2018. - 225 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/referat/296053