

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/magisterskaya-rabota/380127>

Тип работы: Магистерская работа

Предмет: Ремонт автомобилей и двигателей

Оглавление

Введение 5

1. Теоретические основы технического сервиса тракторов и машин 9

1.1 Понятие технического сервиса и его сущность 9

1.2 Концепция и результативность технического сервиса 15

1.3 Маркетинговые исследования технического сервиса 23

Результаты анализа рынка услуг по ремонту автомобилей 27

Выводы по Главе 1 38

2. Анализ технического сервиса тракторов и машин в ООО "ДробСнаб" г. Иркутск 39

2.1 Краткое описание деятельности предприятия 39

2.2 Анализ процесса управления ТО и ТР машин 43

Выводы по Главе 2 52

3. Проблемы управления техническим сервисом ООО "ДробСнаб" 54

Выводы по Главе 3 60

4. Рекомендации по улучшению технического сервиса 62

4.1 Новая концепция организации управления техническим сервисом 62

4.2 Мероприятия по улучшению технического сервиса машин 74

Выводы по Главе 4 77

5. Экономический и социальный эффект от проведенных мероприятий 78

Выводы по Главе 5 81

Заключение 82

Список литературы 85

Приложение А- Периодичность ТО автомобилей 89

1.1 Понятие технического сервиса и его сущность

Технический сервис - один из самых прогрессивных видов комплексных услуг потребителю. "Сервис" от английского слова Service - служба, обслуживание населения. Со словом «технический» означает техническое обслуживание машин.

Существует еще одно, более широкое понятие сервиса:

Сервис - это система обеспечения, позволяющая покупателю (потребителю) выбрать для себя оптимальный вариант приобретения и потребления технически сложного изделия, а также экономически выгодно эксплуатировать его в течение разумно обусловленного срока.

Технический сервис - это прежде всего подготовка и продажа машин (рис. 3.1), техническое обслуживание и ремонт, ремонт в гарантийный и послегарантийный периоды эксплуатации, консультации, диагностики, продажа запчастей и многое другое.

Основная цель сервисных услуг - обеспечить максимальную эффективность эксплуатации машин и свести к минимуму затраты на восстановление работоспособности техники.

Указанная цель достигается за счет своевременной квалифицированной оценки технического состояния механизмов, на основании которых принимаются решения по профилактике, ремонту, эксплуатации без ремонта, замены составных частей и т.д. Служба сервиса может быть организована непосредственно на предприятии-потребителе техники. Однако наиболее эффективно осуществлять технический сервис в специализированных центрах по обслуживанию машин.

В целях более полного анализа поставленных вопросов необходимо согласовать содержание технического сервиса. Только на этой основе можно проанализировать реально сделанное: определить структуры, отвечающие за ту или иную часть технического сервиса, связи между ними как организационные, так и экономические.

Технический сервис — это комплекс услуг, оказываемых потребителю в виде организационно-технического воздействия, информационного и материального обеспечения с целью создания устойчивого рынка сбыта

продукции фондопроизводящих отраслей [Селиванов, А.И. Основы теории старения машин / А.И. Селиванов. — М.: Машиностроение, 1974.]. Сама формулировка определения сути технического сервиса показывает:

производитель технических средств, товаров

- производственного назначения, а в общем случае и товаров личного потребления и разнообразных услуг, имеет ярко выраженный рыночный интерес.

Поддерживает такие взаимоотношения с потребителем, которые позволили бы ему утвердиться на рынке сбыта своей продукции;

для достижения этой цели производитель готов

- часть прибыли от реализации своей продукции перераспределить в сферу посреднических структур, обеспечивающих устойчивость сбыта;

производитель и посреднические структуры

- создают организационные условия, при которых потребитель, покупая товар, одновременно оплачивает частично и технический сервис.

Для того чтобы установить, в какой мере созданная к настоящему времени материальная база и организационные структуры обеспечивают выполнение комплекса работ по техническому сервису, необходимо рассмотреть составляющие технического сервиса.

Технический сервис берет свое начало на рынке технических средств, который формирует требования к машинам сегодняшнего дня и машинам будущего. Рынок технических средств формирует требования к машинам исходя из достигнутого уровня научно-технического прогресса. Информация о новой технике, выставки, демонстрации в производственных и приближенных к ним условиях констатируют достигнутый уровень исполнения агрозоотехнических, экономических, социальных и других требований к созданным новым машинам, соответствие их запросам потребителя. На этой основе формируются требования к машинам будущего [Экономика технического сервиса на предприятиях АПК / под ред. Ю.А. Конкина. — М.: КолосС, 2007].

Технический сервис как комплекс услуг, необходимых для эффективного использования машин, закладывается на стадии проектирования и создания новой техники. Его стратегия обусловлена уровнем научных разработок, оригинальностью конструкции, технологичностью исполнения, использованием современных материалов, материально-техническим обеспечением всей сферы создания новой техники и ее использования.

Весомым доказательством успешного сбыта машин являются результаты испытаний техники на машинно-испытательных станциях и непосредственно в хозяйствах. Испытания новой техники с достаточной достоверностью свидетельствуют о ее приспособленности к техническому обслуживанию и ремонту в условиях реально существующей базы, оснащенной ее соответствующим технологическим оборудованием.

С этих позиций испытания новой техники необходимо рассматривать как составную часть технического сервиса и маркетинга.

Предпродажная подготовка машин представляет собой реальный объем работ по техническому сервису, выполняемый фирмой-изготовителем или посредниками. Характер и объем работ определяются конструктивными особенностями машин, требованиями их транспортировки до мест использования и комплектацией. Специфика сельскохозяйственной техники, ее габариты определяют своеобразный характер предпродажной подготовки. Многие машины поставляются к местам их продажи и использования в не полностью собранном виде, нуждаются в досборке, регулировке, приведении в состояние готовности к использованию.

Специфика сельскохозяйственной техники, ее габариты определяют своеобразный характер предпродажной подготовки. Многие машины поставляются к местам их продажи и использования в не полностью собранном виде, нуждаются в досборке, регулировке, приведении в состояние готовности к использованию.

Предпродажная подготовка машин выступает той условной гранью, за которой технический сервис реально ощущается потребителем, а в ряде случаев выполняется с его участием или посредством учета его конкретных требований к предпродажной подготовке.

Составная часть технического сервиса — подготовка и переподготовка кадров. Фирма-изготовитель, посредник и собственник-пользователь техники имеют каждый свой, но направленный интерес в обеспечении эффективного использования техники. Фирма-изготовитель и посредник через технический сервис и обеспечиваемое им эффективное использование техники укрепляют себя на рынке сбыта.

Собственник техники непосредственно заинтересован в эффективном использовании машин как объекта

материализации своего капитала. Отсюда взаимный интерес всех перечисленных структур в подготовке и переподготовке кадров и совершенствованию методов управления в сфере эксплуатации техники. Необходимость совершенствования методов управления в сфере эксплуатации техники диктуется углублением противоречий экономического, технического и экологического характера. Их можно разрешить только на основе системного подхода. В целях производительности сельскохозяйственного труда за счет улучшения машиноиспользования, научные разработки в области технической эксплуатации машин должны быть обобщены и сформулированы в виде единого концептуального положения, то есть вместо разрозненных школ создана единая система научных знаний по данной проблеме. Любая машина обладает комплексом необходимых потребительских свойств, которые используются владельцами для достижения производственных или иных целей, приносящих определенную экономическую выгоду. При выполнении малых рассредоточенных объемов работ позволяют повысить точность

Список литературы

- 1.Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ)
https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/
- 2.Положение технического обслуживания и ремонта подвижного состава автомобильного транспорта [Текст] / М-во мотор. трансп. РСФСР. – М. : Транспорт, 1988. – 78 с.
- 3.ГОСТ 18322-78 Система технического обслуживания и ремонта оборудования. [Текст]. – Введение. 1978-01-01. – М. : Издательство стандартов, 1978. – 21 с.
- 4.Аакер Д., Кумар В., Дэй Дж. Маркетинговые исследования. – СПб.: Питер, 2004. – 848 с
- 5.Аринин, И. Н. Техническая эксплуатация автомобилей [Текст] / И. Н. Аринин, С. И. Коновалов, Ю. В. Баженов – 2-е издание - Ростов н/Д : Феникс, 2007. – 314 с. : ил. – (Высшее образование).
- 6.Белов, С.В. Безопасность жизнедеятельности и охрана окружающей среды (техносферная безопасность) [Текст]: Учебное пособие / С.В. Белов. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 702 с.
- 7.Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Теория и практика в эпоху информации. СПб.: Питер, 2000. – 380 с
- 8.Власов В.М., Техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / В. М.Власов, С. В. Жанказиев, С. М.Круглов ; под ред. В.М.Власова. — 13-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2017. —432 с.
- 9.Извозчикова, В.В. Совершенствование технического сервиса сельскохозяйственных машин на основе информационного обеспечения / В.В. Извозчикова, И.В. Матвейкин, П.И. Огородников // Техника в сельском хозяйстве. – 2008. - № 3. – С. 23-26. 66.
- 10.Измайлов, А.Ю. Управление транспортными средствами с использованием ГЛОНАСС/ GPS / А.Ю. Измайлов, АА. Артюшин, Н.Е. Евтюшенков, Г.С. Бисенов, А.А. Гришин // Механизация и электрификация сельского хозяйства. – 2015. - № 1. – С. 24-26.
- 11.Кузнецов, Е. С. Техническая эксплуатация автомобилей : Учебное пособие для вузов / Е. С. Кузнецов. 4-е изд., переиздание. и добавить. [Текст] / Е. С. Кузнецов, А. П. Болдин, В. М. Власов. – М. : Наука, 2001. – 535 с.
- 12.Крамаренко. Г. В. Техническая эксплуатация автомобилей: Учебник для вузов [Текст] / под ред. – 2-е изд., переиздание. и доп. - М. : Транспорт, 1983. – 488
- 13.Карагодин, В. И. Ремонт автомобилей и двигателей : Учебное пособие для студентов средних профессиональных учебных заведений [Текст] / В. И. Карагодин, Н. М. Митрохин. – М. : "Мастерство", Высшая школа, 2001. – 196 с
- 14.Колегаев, И.А. Принципы компьютеризации проектирования использования и оперативного управления машинно-тракторным парком сельскохозяйственного предприятия / И.А. Колегаев. – Кострома : изд-во КГСХА, 2007. – 171 с. 77.
- 15.Колчин А. В. Оценка экологической и технической безопасности тракторов и сельскохозяйственных машин в условиях эксплуатации / А. В. Колчин // Техника в сел. хоз-ве. - 2005. - № 3. – С. 32-35.
- 16.Каминьски, Я.Р. Тенденции и перспективы развития бортовых компьютеров для сельскохозяйственных тракторов / Я.Р. Каминьски // Тракторы и сельскохозяйственные машины. – 2003. - №6. – С. 44-47. 7
- 17.Катаев, Ю.В. Контроль технического состояния сельскохозяйственной техники через онлайн мониторинг параметров / Ю.В. Катаев, Е.А. Градов, И.А. Тишанинов // Сельскохозяйственная техника: обслуживание и ремонт. – 2022. – № 1. – С. 14-19.
- 18.Карагодин, В. И. Ремонт автомобилей и двигателей : Учебное пособие для студентов средних профессиональных учебных заведений [Текст] / В. И. Карагодин, Н. М. Митрохин. – М. : "Мастерство", Высшая школа, 2001. – 196 с.

19. Кузнецов, Е.С. Управление техническими системами [Текст] : учеб. Пособие / Е.С. Кузнецов. – М.: МАДИ (ГТУ), 2003. – 247 с.
20. Кузнецов, Е.С. Управление технической эксплуатацией автомобилей [Текст] / Е.С. Кузнецов. – М.: Транспорт, 1990. – 272 с.
21. Кутузов, В.В. Повышение эффективности эксплуатации строительных и дорожных машин с учетом изменения их технического состояния [Текст] : дис. кандидата технич. Наук / В.В. Кутузов – Могилев, 2012. – 225 с.
22. Кычкин, В.И. Диагностика технического состояния металлоконструкций строительных и дорожных машин. Оценка остаточного ресурса с учетом риска [Текст] : учеб. Пособие / В.И. Кычкин, Л. А. Рыбинская. – Пермь : ПермГТУ, 2010. – 162 с.
23. Кокиева Г. Е. Исследование принципа организации технического сервиса Столыпинский вестник №6/2023- с 3055-3100
24. Экономика технического сервиса на предприятиях АПК / под ред. Ю.А. Конкина. — М.: КолосС, 2007 -269 с
25. Мордовченков Н.В., Белов Ю.Д., Кузьмичев С.В. Особенности проведения маркетинговых исследований транспортных услуг. В сборнике: XI Прохоровские чтения посвященные 85-летию Волжского государственного университета водного транспорта; сборник статей участников Одиннадцатых Прохоровских чтений. 2016. С. 128–131
26. Макарова, А.Н. Методика оперативного корректирования нормативов периодичности технического обслуживания с учетом фактических условий эксплуатации автомобилей [Текст] : дис. канд. техн. наук / А.Н. Макарова. – Тюмень, 2015. – 208 с.
27. Организация технического сервиса машин в АПК: Организация технического сервиса МТП в ремонтной мастерской сельскохозяйственного предприятия/ Новосиб. гос. аграр. ун-т: Инженер. ин-т; сост. В.Н. Хрянин, М.А. Попов. – Новосибирск, 2022. – 20 с.
28. Шемшурина С.А. Компетентность персонала в системе менеджмента качества
29. Царёв, А.М. Надежность и диагностика технологического оборудования : учеб. пособие / А.М. Царёв. – Тольятти : Изд-во ТГУ, 2013. – 128 с. : обл.
30. Отчет министерства транспорта и дорожного хозяйства Иркутской области о проделанной работе за 2022 года
31. Электронный ресурс <https://exkavator.ru/articles/user/~id=1493>
32. https://studbooks.net/23671/menedzhment/organizatsiya_obs_luzhivaniya_tehnicheskii_slozhnyh_tovarov
33. <https://companion.ru/id/1185476087136-drobsnab#activity>
34. <https://zen.ati.su/article/2021/09/06/ustanovka-glonass-ne-ekonomit-dengi-pochemu-101385/>
35. https://exkavator.ru/main/news/inf_news/124723_dannie_aeb_analiz_prodag_spetstehniki_v_rossii.html
36. https://38.rosstat.gov.ru/storage/mediabank/gruz_cr_tr_22.html
37. <https://waliot.com/product/vehicle-location-control>
38. https://www.sirius.su/support/list_article/article/ekonomicheskij-effekt-ot-vnedreniya-sistemy-glonass-gps-kontrolya-transporta-sirius-navigator/
39. <https://www.youtube.com/watch?v=dvN1lYZ2nIE&list=PLF5sywFfFtGAaQjJ5XR0g3ot7sj1B7D-7>

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/magisterskaya-rabota/380127>