

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/otchet-po-praktike/394883>

**Тип работы:** Отчет по практике

**Предмет:** Транспорт

Введение 3

1. Основные направления деятельности и структура автотранспортного предприятия 4

2. Технологии и стандарты обслуживания клиентов на предприятии сферы сервиса транспортных средств 6

3. Основные виды и методы организации профессиональной деятельности специалистов, работающих в организациях сферы сервиса транспортных средств 10

4. Правила техники безопасности и охраны труда на предприятии сферы сервиса транспортных средств 17

Заключение 21

Список литературы: 22

1. Основные направления деятельности и структура автотранспортного предприятия

Автомобильный транспорт развивается качественно и количественно бурными темпами. В настоящее время ежегодный прирост мирового парка автомобилей равен 30-32 млн. единиц, а его численность - более 400 млн. единиц. Каждые четыре из пяти автомобилей общего мирового парка - легковые и на их долю приходится более 60% пассажиров, перевозимых всеми видами транспорта.

Помимо тех неоспоримых удобств, которые легковой автомобиль создает в жизни человека, очевидно общественное значение массового пользования личными автомобилями: увеличивается скорость сообщения при поездках; сокращается число штатных водителей; облегчается доставка городского населения в места массового отдыха, на работу и т. д.

Эксплуатация автомобиля невозможна без постоянного поддержания его в работоспособном состоянии, для чего существует множество автосервисов.

Во время прохождения практики в одном из них, я узнал много нового.

Данное предприятие было образовано в 2018 году, деятельность осуществляет индивидуальный предприниматель Ульянов Владимир Владимирович.

Индивидуальный предприниматель осуществляет предпринимательскую деятельность на основании государственной регистрации в налоговом органе, платит налоги и производит соответствующие отчисления, как за себя, так и за своих работников.

Индивидуальный предприниматель руководствуется в своей деятельности законодательством Российской Федерации.

Индивидуальный предприниматель Ульянов В.В. имеет свою печать с полным наименованием, необходимые штампы, оплата происходит как наличным, так и безналичным расчетом.

Предприятие осуществляет оказание следующих услуг: техническое обслуживание и ремонт легковых и грузовых автомобилей, техническое обслуживание и ремонт прочих автотранспортных средств, мойка автотранспортных средств, полирование и предоставление аналогичных услуг, техническая помощь на дорогах и транспортирование неисправных автотранспортных средств к месту их ремонта или стоянки. Предприятие применяет упрощенную систему налогообложения (доходы минус расходы).

ИП Ульянов В.В. владеет полноценным техническим центром, оснащенным самым современным оборудованием, в которых работают высококвалифицированные специалисты, готовые ответить на любые вопросы при диагностике и последующем ремонте машин.

Комплекс услуг отвечает всем современным требованиям и стандартам по техническому обслуживанию автомобилей и мотоциклов. Автоцентр осуществляет полный спектр услуг: гарантийное и послегарантийное обслуживание автомобилей, установку дополнительного оборудования, кузовной ремонт любой сложности и многое другое.

Структура предприятия - это состав и соотношение его внутренних звеньев: отделов, подразделений и других компонентов, составляющих единый хозяйственный объект.

Организационная структура управления на предприятии обеспечивает маневренность производства, необходимость которой может быть обусловлена изменением уровня спроса или действием конкурентов, снижением цен, падением доли организации на рынке.

В структуре предприятия предусмотрена штатная единица - бухгалтер, так же в штатном расписании

предусмотрены должности десяти мастеров по разным направлениям.  
Все работники находятся в равных условиях.

## 2. Технологии и стандарты обслуживания клиентов на предприятии сферы сервиса транспортных средств

Качество сервиса с точки зрения клиента всегда отличается от того представления, которое имеют владельцы и сотрудники автосервиса, и понимание этой разницы – один из ключевых факторов по удержанию клиентов. Компании должны уделять больше внимание «оттоку» потребителей и принимать меры, чтобы уменьшить его. Множество маркетинговых мероприятий может быть предпринято в отношении потребителей, которые «покидают» компанию из-за плохого обслуживания, низкого качества сервиса или непомерно высоких цен. Компании должны тщательно продумывать и оценивать так называемые программы лояльности.

Предприятия в современных условиях при организации стабильного уровня конкурентоспособности сталкиваются с проблемой формирования положительной деловой репутации.

Данная категория оказывает существенное влияние на капитализацию и рыночную стоимость предприятия и соответственно определяет его конкурентные позиции. При этом выявлена закономерность, согласно которой снижение индекса репутации на 1% вызывает падение ее рыночной стоимости на 3%. Таким образом, изучение факторов и рисков, влияющих на управление деловой репутацией предприятия, является основным звеном при формировании конкурентоспособного предприятия .

Самый серьезный риск для предприятий сферы обслуживания и оказания транспортных услуг связан с репутацией, которая формируется в процессе обслуживания и оказания транспортных услуг (своевременность, качество, безопасность обслуживания и услуг). В данном случае очень важна индивидуальная работа с клиентами, т.е. обратная связь.

1. Федиско С. Сервисное обслуживание — дополнительные хлопоты или кратчайший путь к сердцу покупателя? // Техномир. – 2000. - №2. – С. 14-17.
2. Ронин Р. Своя разведка: способы вербовки агентуры, методы проникновения в психику, форсированное воздействие на личность, технические средства скрытого наблюдения и съема информации. – М.: OCR Палек, 1998
3. Смирнов, В. Г. Развитие сервиса и услуг / В. Г. Смирнов, Ю. В. Лебедев // Автотранспортное предприятие. - 2004. - №6. - С. 60-63.
4. Уокер Д. Введение в гостеприимство / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 1999
5. Автомобилизация в России выйдет на уровень развитых стран к 2025 году. - URL: <http://www.autostat.ru/news/view/9649/>

*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/otchet-po-praktike/394883>*