

Дипломный проект

***«Проект сервисного центра по обслуживанию
автовладельцев Невского района г. Санкт-Петербурга.
Разработка услуги по переоборудованию автомобиля
ВАЗ-2115 в соответствии с индивидуальными
требованиями автовладельцев»***

Дипломник /А.В. Кашинцев/

*Руководитель проекта
/к.б.н., доцент С.А. Силла/*

Цель дипломного проекта – проектирование сервисного центра по обслуживанию автовладельцев Невского района г. Санкт-Петербурга. Разработка услуги по переоборудованию автомобиля ВАЗ-**2115** в соответствии с индивидуальными требованиями автовладельцев

Актуальность темы дипломного проекта заключается в том, что какой бы надежной не была машина, рано или поздно ей потребуется ремонт. А значит, бизнес на обслуживании автомобилей (автосервис) стабильно обеспечен клиентами и приносит своему владельцу хорошую прибыль.

Для этого необходимо решить следующие задачи:

- Проанализировать рынок автосервисных услуг в Невском районе г. Санкт-Петербурга.
- Определить факторы, влияющие на спрос.
- Изучить структуру парка автомобилей (марки, количество, годовой пробег).
- Изучить конкурентов по основным конкурентообразующим характеристикам (объем предоставляемых услуг, виды услуг, их качество, оснащенность предприятия, режим работы, место расположения).
- Обосновать выбор предоставляемой услуги и целевого сегмента на основе изучения рынка и выбор места предоставления услуги (расположения СЦ).
- Произвести расчет годового объема предоставляемых услуг в выбранном сегменте рынка; расчет количества рабочих и служащих; расчет площадей помещений (производственных и административно-хозяйственных).
- Определить потребность в оборудовании и различного рода ресурсах.
- Разработать технологический процесс предоставления услуги по переоборудованию автомобилей ВАЗ-2115 в соответствии с индивидуальными требованиями автовладельца.
- Количественно оценить технико-экономические и финансовые показатели, обосновать мероприятия по повышению эффективности и рентабельности услуги по прохождению государственного технического осмотра.

Изучение структуры парка автомобилей и рынка автосервисных услуг

Марка	Год выпуска	Кол-во		Годовой пробег	Кэф-фициент самообслуживания	Норма-тивная трудоемкость, н/ч на	Ёмкость рынка	Конкуренты	Свобод-ная доля рынка
		%	Шт						
Mitsubishi	1995-2009	8	2100	18000	0,04	3,3	2016	1670	430
Mazda	1994-2009	9	1462	19000	0,05	3,3	1244	994	468
Toyota	1995-2009	4	1050	14000	0,01	3,3	1039	739	311
Mercedes- benz	1997-2009	11	1887	16000	0,04	3,3	1772	1248	639
Volkswagen	1994-2009	10	1425	13000	0,07	2,8	1220	1112	439
Honda	2000-2009	7	1437	11000	0,02	2,8	1400	996	352
Ваз	1998-2009	18	4725	20000	0,4	2,8	2835	2345	2380
Kia	2005-2009	3	787	14000	0,02	2,8	771	556	231
Opel	2000-2009	8	1700	12000	0,07	2,8	1553	1280	520
Citroen	2005-2009	13	2412	21000	0,03	2,8	2310	1784	628
NISSAN	1998-2009	9	2265	17000	0,02	2,8	2215	1830	532
Сумма		100	21250						7233

Анализ деятельности конкурентов

Название СТО	Виды услуг, их качество.	Оснащенность предприятия	Режим Работы	Место расположения
“Светогорск-Автотест”	Мойка, ремонт двигателя, развал-схождение, проверка топливной аппаратуры	Предприятие оснащено современным, новым оборудованием	10.00-19.00	На окраине города
“Автомастер”	Ремонт двигателя, электрики, подвески, регулировка рулевого управления	Предприятие оснащено устаревшим оборудованием	09.00-19.00	Рощинская улица д. 6
“Ремавто”	Ремонт двигателя, подвески, кузова	Предприятие оснащено устаревшим оборудованием	09.00-20.00	Пограничная улица д.11

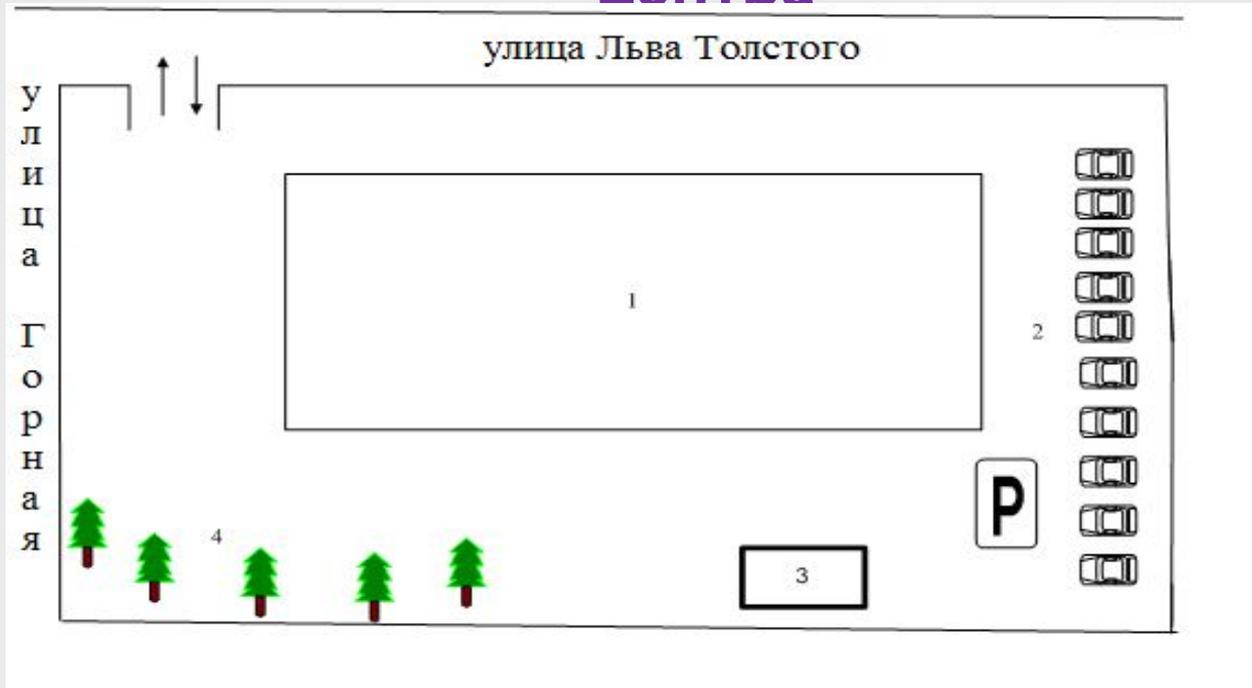
Анализ конкурентов по основным конкурентообразующим характеристикам

Конкурентообразующие характеристики	“Светогорск-Автотест”	“Автомастер”	“Ремавто”
1	2	3	4
Уровень технологии ТО и ТР	В	Н	С
Уровень технологии работы с клиентом	В	С	Н
Уровень технологии управления запасами	В	Н	С
Культура обслуживания клиентов	В	С	С
Квалификация кадров	В	Н	Н
Сервисные характеристики кадров	В	С	Н
Качество обслуживания и ремонта	В	Н	С
Эстетика СТО и производства	В	Н	С
Удобство расположения	С	Н	Н
Удельная продолжительность выполнения часа работы	В	С	Н
Охват рынка с точки зрения номенклатуры услуг	С	С	Н
Имидж	В	С	Н
Качество запасных частей	В	В	С

Месторасположение проектируемого сервисного центра

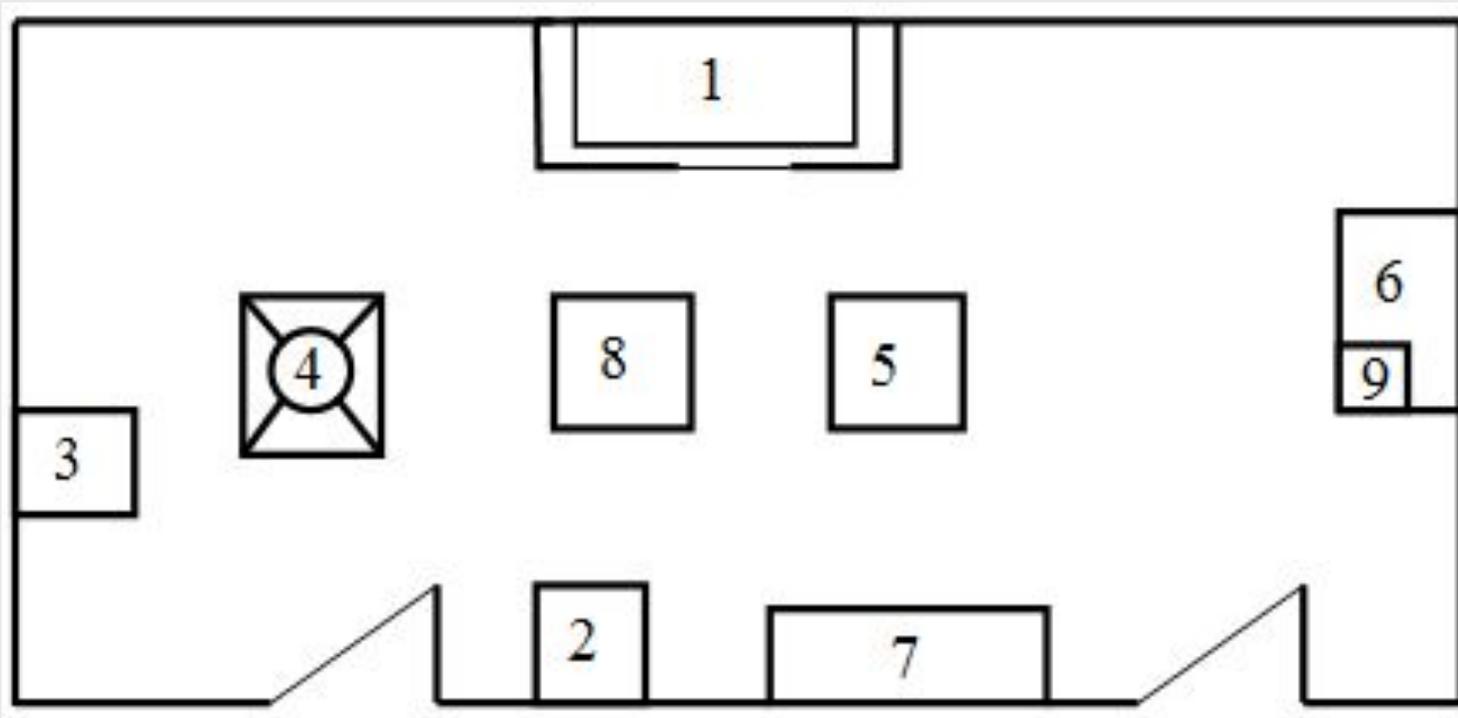


Генеральный план проектируемого сервисного центра



- 1 – сервисный центр
- 2 – парковка для клиентов и персонала
- 3 - контейнер для мусора и ненужных деталей
- 4 - озеленения

План помещений

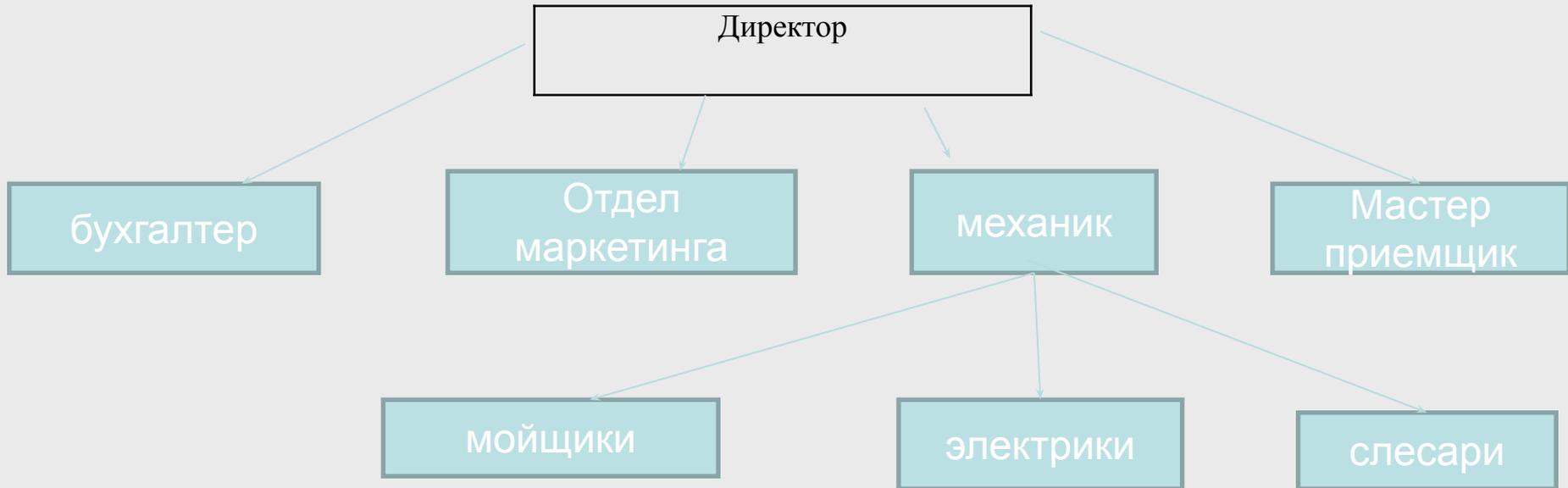


- 1 – Подъемник двух стоечный
- 2 – Компрессор винтовой
- 3 – Местный отсос
- 4 – Устройство вытяжки выхлопных газов
- 5 – Стеллаж
- 6 – Верстак
- 7 – Противопожарный щит
- 8 – Тележка инструментальная
- 9 – Тиски

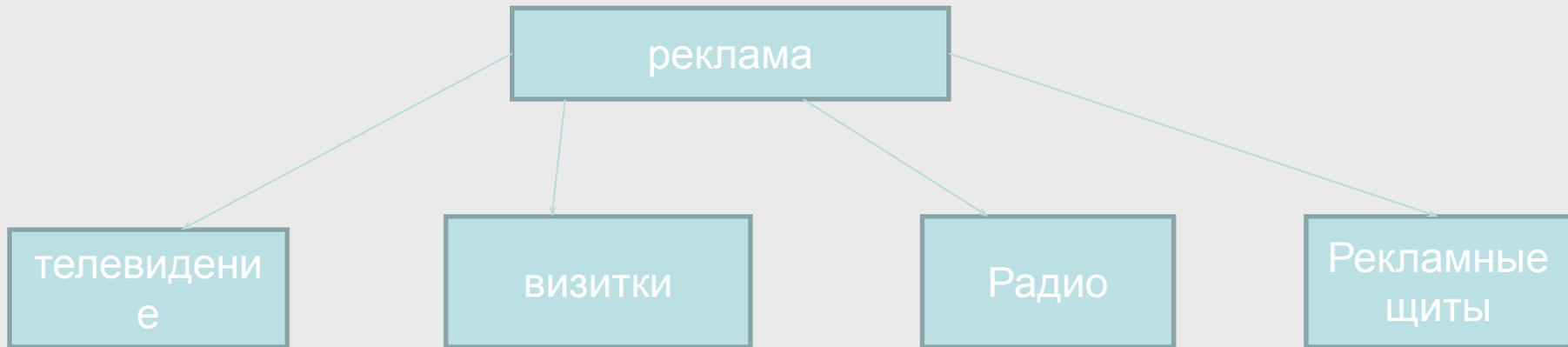
Блок-схема организации процесса оказания услуги



Структура управления проектируемого СЦ



Распределение рекламного бюджета



Технико – экономические показатели проекта

№	Показатели	Ед-цы	Значения в проекте
1	Годовая производственная программа предприятия	чел-ч	26994
2	Годовой объем работы по услуге	чел-ч	5880
3	Площадь СЦ	м ²	433,8
4	Площадь участка ТО и ТР	м ²	180
5	Стоимость оборудования	руб.	281271
6	Количество производственных рабочих по услуге	чел.	3
7	Средняя заработная плата за месяц	руб.	21870
8	Себестоимость чел-ч	руб.	1350
6	Цена нормо-часа для клиента	руб.	1620
10	Рентабельность затрат	%	20
11	Срок окупаемости капитальных вложений	лет	1.1

Операционная технологическая карта

№	Наименование перехода	Технические требования и указания	Приборы, инструмент, приспособления	Норма времени, чел-мин.
1.	Открутить 4 винта крепления крышки корпуса воздушного фильтра.	Убрать винты в специальный контейнер	Отвёртка крестовая 250 №2 ГОСТ 17199-98	4
2	Снять крышку корпуса.	Действие выполнять аккуратно	Вручную	5
3.	Ослабить хомут патрубка забор воздуха от корпуса воздушного фильтра.	Действие выполнять аккуратно	Отвёртка крестовая 250 №2 ГОСТ 17199-98	2
4.	Снять колодку проводов с датчика массового расхода воздуха.	Действие выполнять аккуратно	Вручную	3
5.	Снять с корпуса воздушного фильтра блок массового расхода воздуха.	Действие выполнять аккуратно	Вручную	3
6.	Демонтировать корпус воздушного фильтра.	Действие выполнять аккуратно	Вручную	2

Операционная технологическая карта (продолжение таблицы)

7.	Снять прижимное кольцо со стороны входа корпуса воздушного фильтра.	Действие выполнять аккуратно	Вручную	3
8.	Установить фильтр нулевого сопротивления.	Действие выполнять аккуратно	Вручную	1
9.	Затянуть хомут фильтра нулевого сопротивления к блоку массового расхода воздуха.	Операцию производить со стороны снятого корпуса фильтра.	Отвёртка крестовая 250 №2 ГОСТ 17199-98	3
10.	Вставить онструкцию в патрубок забор воздуха.	Действие выполнять аккуратно	Вручную	2
11.	Затянуть хомут.	Взять и вставить болты	Отвертка	3
12.	Закрепить фильтр нулевого сопротивления	Вставить болты в пазы и закрутить	Отвёртка крестовая 250 №2 ГОСТ 17199-98	3

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!!!**