

Проект сервисного центра по обслуживанию автовладельцев г. Коммунар. Разработка услуги по устранению дефектов кузова без повреждения лакокрасочного покрытия



Научный руководитель: кандидат
технических наук, доцент, доцент
кафедры Автосервис
Пирозерская О.Л.

Студент группы 100100.62 «Сервис»
Ветчинов Н.Н.

Изучение структуры парка автомобилей и рынка автосервисных услуг

Марка автомобилей	Год выпуска автомобилей	Кол-во, %	Кол-во, ед. N'	Годовой пробег, тыс. км.	Коэффициент самообслуживания, кс/о	Ёмкость рынка, НСЦ, шт.	Конкуренты, N шт.	Свободная доля рынка, Nсв шт.
Honda	1996-2014	7	1344	17000	0,15	1142	930	212
Nissan	1987-2014	4	768	15000	0,22	599	573	26
BMW	1990-2014	6	1152	19000	0,15	979	615	364
Ford	1991-2014	8	1536	18000	0,15	1306	1010	296
Skoda	1990-2014	9	1728	17000	0,17	1434	980	454
Volkswagen	1991-2014	10	1920	20000	0,13	1670	1070	600
Opel	1990-2014	7	1344	12000	0,08	1236	775	461
Audi	1992-2014	6	1152	17000	0,1	1037	790	247
Mitsubishi	1994-2014	7	1344	17000	0,04	1290	850	440
ВАЗ	1970-2014	17	3264	18000	0,45	1795	1120	675
BYD, Chery	2000-2014	8	1536	20000	0,02	1505	950	555
Renault	1991-2014	4	768	15000	0,05	730	400	330
Другие	1976-2014	7	1344	12000	0,3	941	772	169
Итого		100	19200	16692		15665	10835	4830

Анализ деятельности конкурентов

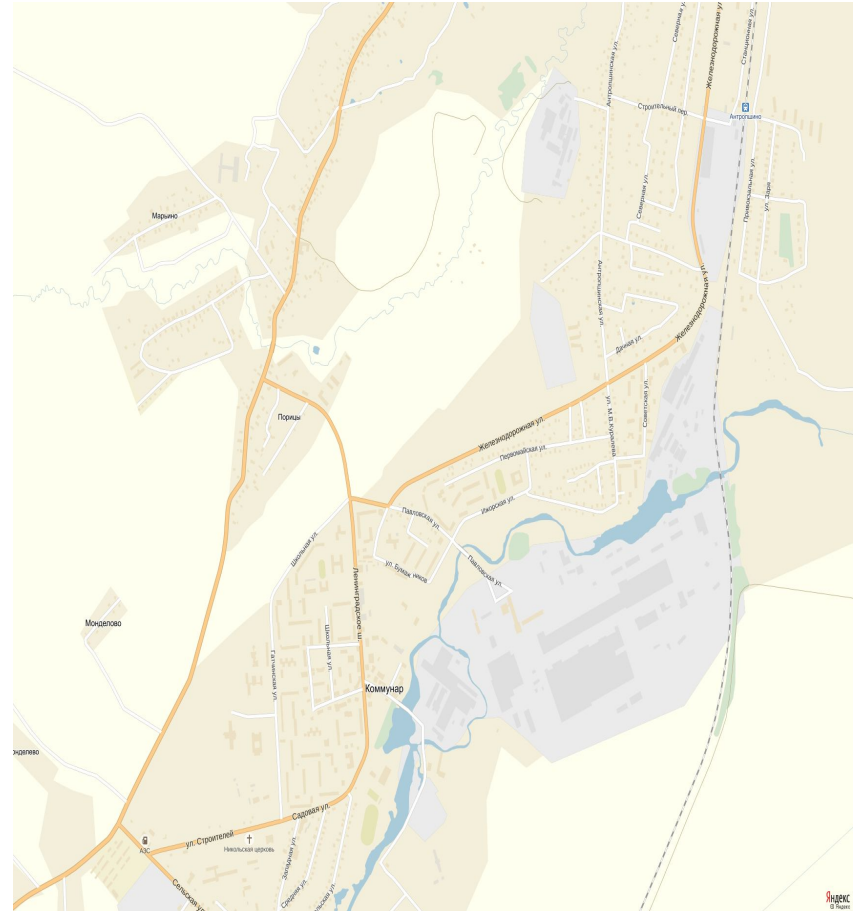
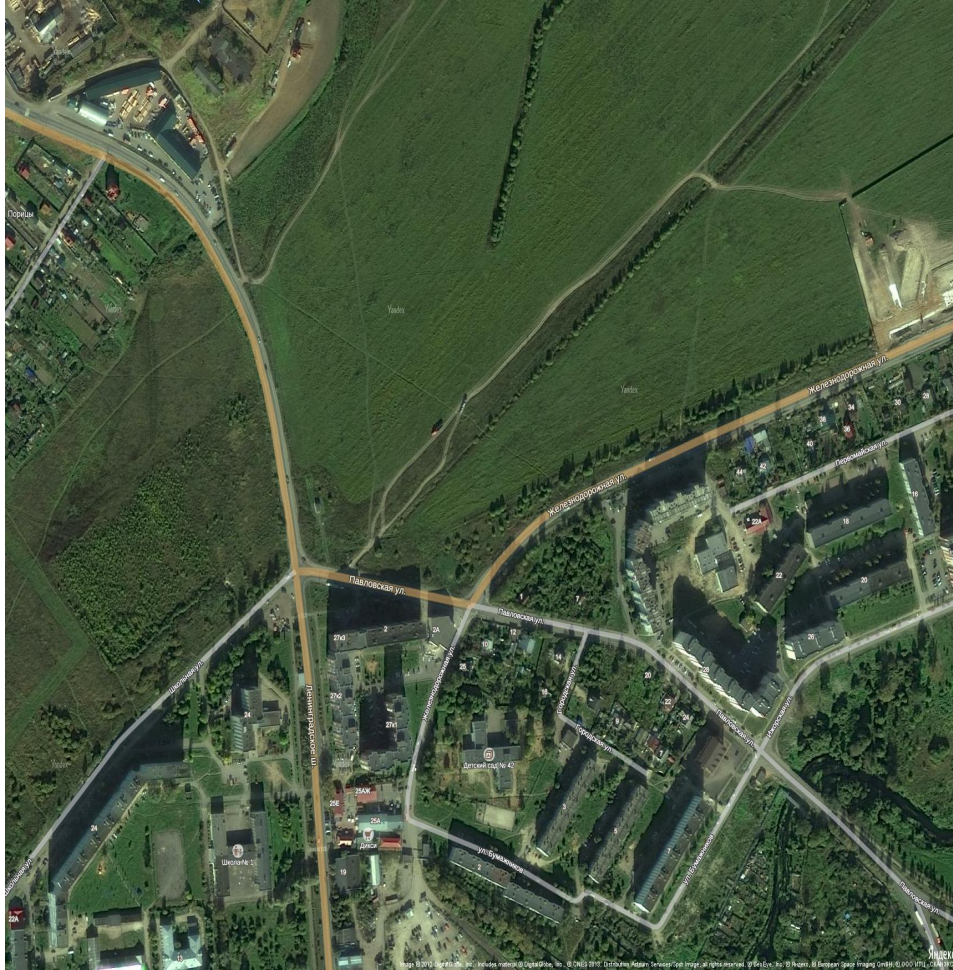
Название и адрес сервисного центра	Марки обслуживаемых автомобилей	Количество обслуживаемых автомобилей	Виды выполняемых работ	Характеристика СЦ
СЦ «Ижорец», ул. Сельская, 4	FORD	490	Диагностика, ремонт электрооборудования, ТО и Р, установка дополнительного оборудования, тюнинг салона, покраска автомобилей, мойка	Удобное расположение неквалифицированный персонал, низкий уровень качества выполняемых работ и обслуживания
	BYD	580		
	AUDI	541		
	BA3	260		
	RENAULT	400		
	SKODA	89		
	OPEL	140		
	HONDA	250		
	NISSAN	573		
	BMW	118		
Итого	3441			
СЦ «Колея », ул. Гатчинская, 18Б	SKODA	263	Диагностика, ТО и Р, мойка, кузовной ремонт, покраска автомобилей, ремонт и тюнинг электрооборудования.	Удобное расположение, низкий уровень качества выполняемых работ и обслуживания
	AUDI	249		
	BMW	497		
	FORD	520		
	Итого	1529		
СЦ «Тярлево », ш. Фильтрофское, 14	BA3	860	Мойка; ТО и ТР; шиномонтаж; диагностика ДВС; диагностика подвески; диагностика электрооборудования.	Удобное расположение, квалифицированный персонал, высокий уровень качества
	MITSUBISHI	850		
	BYD	370		
	VOLKSWAGEN	840		
	Другие	772		
	Итого	3692		
СЦ «Командор», пер. Транспортный, 5	HONDA	680	Диагностика, ТО и Р, ремонт глушителей, заправка кондиционеров, текущий ремонт агрегатов, мойка, прокат автомобилей.	Неудобное расположение, квалифицированный персонал, средний уровень качества
	MITSUBISHI	123		
	SKODA	628		
	VOLKSWAGEN	230		
	OPEL	635		
	Итого	2296		

Анализ конкурентов по основным конкурентообразующим характеристикам

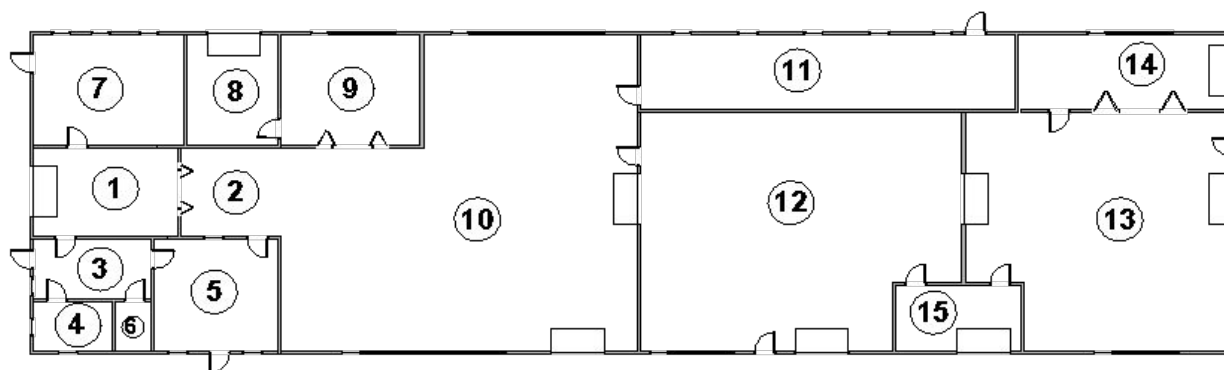
Конкурентообразующие характеристики	Сервисный центр «Ижорец»	Сервисный центр «Колея»	Сервисный центр «Тярлево»	Сервисный центр «Командор»
Цена за работу (руб.) и ее восприятие	З	З	З	З
Время работы СЦ	9.00-23.00	8.00-20.00	9.00-21.00	9.00-21.00
Уровень технологии ТО и ТР	Н	С	В	С
Уровень технологии работы с клиентом	С	С	ВС	СН
Уровень технологии управления запасами	ВС	С	С	Н
Культура обслуживания клиентов	С	НО	ВС	Н
Квалификация кадров	С	С	В	ВС
Сервисные характеристики кадров СЦ	С	В	В	С
Качество обслуживания и ремонта	Н	НО	В	С
Эстетика СЦ и производства	С	С	НО	С
Удобство расположения СЦ	В	Н	В	НО
Продолжительность выполнения работ по сравнению с конкурентами	В	Н	НО	НО
Степень предоставляемых услуг СЦ	Ш	У	Ш	Н
Имидж СЦ	В	С	В	НО
Качество используемых запчастей	В	Н	В	НО

Примечание: Для количественной характеристики конкурентных преимуществ возможно применение балльной шкалы или рангов (например, З — завывает уровень обеспечения показателя, В — высокий, С — средний, НО — нормальный, Н — низкий, У — узкий, Ш — широкий).

Место проектируемого сервисного центра



Планировка производственных помещений проектируемого сервисного центра

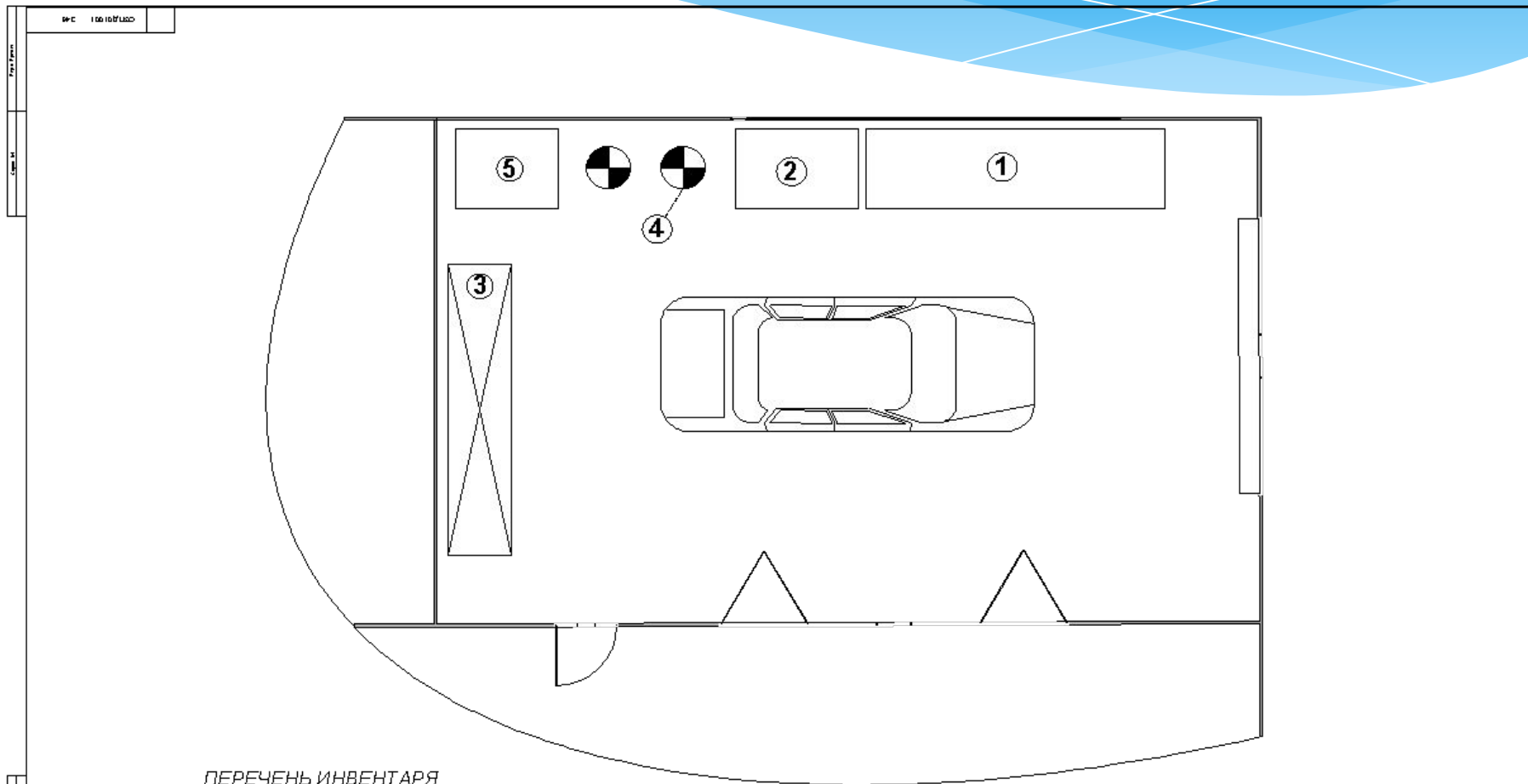


ЭКСПЛИКАЦИЯ ПОМЕЩЕНИЙ

№	Наименование участка	Площадь, м2	№	Наименование участка	Площадь, м2
1	Уборочно-мусорные	28	9	Электротехнический участок	36
2	Участок приема	24	10	Зона ТО и ТР	62
3	Регистрация, оформление и выдача документов	16	11	Помещение для диагностики	63
4	Кабинет сервис-менеджера и ИТР	8	12	Курсовая	140
5	Помещение для клиентов	30	13	Материал	160
6	Санузел	4	14	Специализированная услуга	36
7	Помещение для сотрудников СЦ	36	15	Складское помещение	18
8	Складское помещение	22			

ПРОЕКТИРОВАНИЕ					
№	Имя	Фамилия	Дата	Страна	Возраст
1	Иванов	Иван Иванович	1980	Россия	35
2	Петров	Петров Петр Петрович	1985	Россия	30
3	Сидоров	Сидоров Сидор Сидорович	1990	Россия	25
4	Смирнов	Смирнов Смирнов Смирнович	1995	Россия	20
5	Климов	Климов Климов Климович	2000	Россия	15
6	Попов	Попов Попов Попович	2005	Россия	10

План участка по предоставлению услуги



ПЕРЕЧЕНЬ ИНВЕНТАРЯ

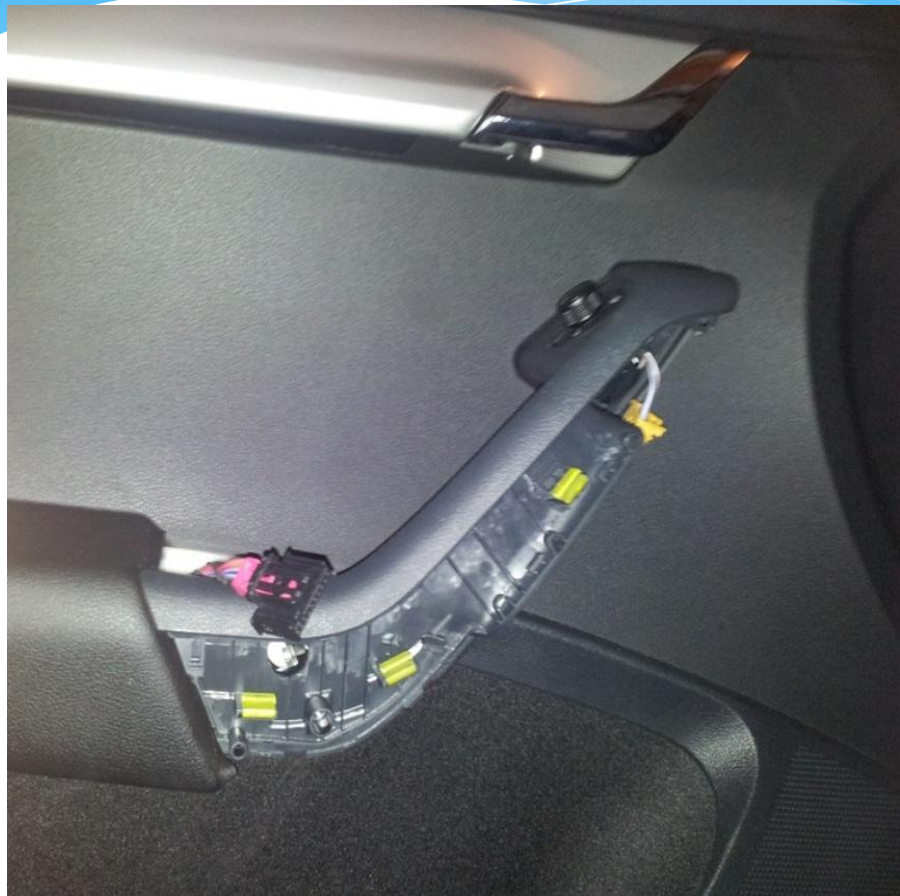
№	Наименование участка	№	Наименование участка
1	Верстак для инструмента	4	Переносные лампы
2	Ящик для хранения жидкостей	5	Котелок для отходов
3	Стеллаж		

				ФГОС 100100 ВЧД			
№ п/п	Имя	Фамилия	Отчество	№ п/п	Имя	Фамилия	Отчество
1				1			
2				2			
3				3			
4				4			
5				5			
6				6			
7				7			
8				8			
9				9			
10				10			
				Участок по предоставлению услуги № 1001			
				Итого: _____			
				Служба _____			

Схема технологического процесса оказания услуг



Снятие обшивки двери



Снятие блока управления



Удаление вмятин по технологии PRD



Удаление вмятин по технологии PRD



Организационная структура управления сервисным центром



Сводная таблица технико-экономических и финансовых показателей

№	ПОКАЗАТЕЛИ	Единицы	ЗНАЧЕНИЯ В ПРОЕКТЕ
1	Годовой объем работ СЦ ($T^{СЦ}$)	чел-ч	70239
2	Годовой объем работ по предоставляемой услуге ($T^{усл.}$)	чел-ч	3200
3	Площадь разрабатываемого участка	м ²	36
4	Капитальные вложения в проектируемый участок	руб.	5522000
5	Количество производственных рабочих во всем СЦ	чел.	34
6	Количество производственных рабочих на проектируемом участке	чел.	2
7	Себестоимость чел-часа	руб.	2320
8	Цена нормо-часа для клиента	руб.	2900
9	Рентабельность затрат по балансовой прибыли	%	25
10	Срок окупаемости капитальных вложений	лет	2,9