|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 19.01 | гр. ТМ301 | Тема 1. Общие требования о предприятиях автосервиса и сервесном обслуживании | МДК.02.01Управление коллективом исполнителей | ПреподавательВ.Ю. Новиков |

**Тема 1. Общие требования о предприятиях автосервиса и сервесном обслуживании**

ВОПРОСЫ ИЗУЧАЕМЫЕ НА ЛЕКЦИИ

ВОПРОС 1. Лицензирование и сертификация услуг в автосервисе.

ВОПРОС 2. Производственная мощность предприятий автосервиса.

ВОПРОС 3. Основные принципы управления предприятиями автосервиса.

**Цели:**

**Образовательные:**

Ознакомить с лицензированием, сертификацией, производственной мощностью и основными принципами управления предприятиями автосервиса.

**Воспитательные:**

воспитание у студентов стремления к успешной профессиональной деятельности

**Содержание изучаемой лекции**

**ВОПРОС 1. Лицензирование и сертификация услуг в автосервисе.**

Нанесение ущерба правам, законным интересам и здоровью граждан может быть связано с использованием при производстве продукции некачественных материалов и запрещенных технологий. Поэтому многие виды продукции, в том числе и услуги, подлежат обязательной сертификации. Сертификация — процедура тестирования, проверки, испытания продукции или услуг, производимых предпринимателями, на соответствие требованиям, установленным стандартами, техническими условиями или другими нормативными актами по качеству, техническим параметрам, безопасности и т. д. — в зависимости от вида продукции. Сертификация производится независимыми от изготовителей, продавцов, исполнителей и потребителей организациями и подтверждается выдаваемыми ими удостоверениями в письменной форме.

В каждой промышленно развитой стране существует система стандартизации производства и сертификации реализуемой продукции. Стандарты определяют нормы качества выпускаемой продукции. Кроме того, существуют стандарты качества организации самого процесса производства.

Общепринятыми являются международные стандарты системы качества ISO 9001, ISO 9002. Проводят сертификацию различные компетентные и уполномоченные государством организации, о чем выдается соответствующее свидетельство. На основании подобных документов специальными органами выдаются сертификаты соответствия услуг или товаров внутренним стандартам качества страны. В случае если у органа сертификации возникают какие-то сомнения по поводу качества продукции, он может провести испытания в приспособленных для этого условиях.

Автосервис должен иметь сертификаты соответствия на оказание всех видов выполняемых им работ в соответствии с нормативным документом: «Перечень услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, подлежащих обязательной сертификации. Система сертификации ГОСТ Р. Система сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, утверждена постановлением Госстандарта РФ от 11 ноября 1994 г. № 21)».

Сертификат подтверждает, что автосервис имеет достаточно квалифицированный персонал и соответствующее оборудование. Сертификат действителен три года.

Сертификация услуг по ТО и Р АМТС в общем случае включает в себя:

- подачу заявки на сертификацию;

- принятие решения по заявке, в том числе - выбор схемы сертификации;

- оценку мастерства исполнителя или процесса оказания услуги Системы качества;

- проведение сертификационных проверок результата услуги;

- анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия;

- выдачу сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия;

- осуществление инспекционного контроля за сертифицированной услугой;

- корректирующие мероприятия при нарушении соответствия услуги установленным требованиям и неправильном применении знака соответствия;

- публикацию информации о результатах сертификации.

Если вы решили открыть собственный автосервис, то независимо от того, собираетесь ли вы работать как юридическое лицо или физическое лицо, вам никак не обойтись без получения лицензии.

Для получения самого главного документа - лицензии - нужно представить в Транспортную инспекцию соответствующий пакет документов. Вот их перечень:

Заявка;

Перечень (со схемой постов);

Свидетельство (с указанием банковских реквизитов на обратной стороне);

Устав;

Договор аренды земли (помещения) или договор о совместной деятельности;

Справка СЭС;

Разрешение от Госпожнадзора (для сварочных и малярных работ);

Приказ о назначении ответственного за технику безопасности (ТБ) и пункт безопасности (ПБ);

Приказ о назначении ответственного за выполняемые работы по техническому обслуживанию и ремонту (ТО и Р);

Свидетельство о вашей профпригодности (ксерокс диплома или трудовой книжки);

Сертификат соответствия стандартам (с приложением);

Справку с ГНИ о постановке на учет.

А теперь по порядку об этих документах, особенно о тех из них, которые требуют разъяснения и с которыми могут возникнуть сложности.

ПЛОЩАДКА ДЛЯ АВТОСЕРВИСА

Если гараж, который вы арендуете, зарегистрирован в Комимуществе как капитальное строение, нужно будет обратиться к префекту для получения разрешения об использовании гаража для автосервиса, а затем оформить договор на аренду этого помещения. Если же гараж, который вы хотите арендовать, является некапитальным и самовольно возведенным (что встречается гораздо чаще), вам также следует обратиться к префекту и получить градозаключение о возможности размещения в данном помещение вашего автосервиса. В случае, когда гараж не принадлежит государству, а частному лицу, вам придется заключить договор с ним, причем если в договоре об аренде земли, на которой расположен этот гараж, указано иное его предназначение, придется переоформлять этот договор.

После того как вы оформили земельный участок и уладили все проблемы с рабочим помещением, разрабатывается проектная документация, в составе которой обязательный раздел - "Охрана окружающей среды". При вводе эксплуатацию в помещения учитывается заключение, которое готовит отдел "Гигиены окружающей среды". Оцениваются предельно допустимые нормы. Для такого рода предприятий, как автосервис, актуальны условия сбора, охраны и утилизация образующихся отходов, а также условия образования и отведения отточных вод и выбросы вредных веществ в атмосферу. Все это подвергается предварительной экспертизе и оперативному контролю. Естественно, должны соблюдаться санитарные разрывы от источников выброса вредных веществ до ближайших зданий, в первую очередь детских и жилых. В среднем это - 50 м, в зависимости от величины предприятия. Нежелательно также расположение вашего автосервиса около водоемов.

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЧАСТНОМУ АВТОСЕРВИСУ:

1. Размещение предприятий автосервиса в жилых домах и общественных зданиях не разрешается.

Помещение автосервиса должно иметь централизованную подводку воды и в обязательном порядке быть канализированными.

2. Площадь производственных помещений должна быть достаточной и зависит от видов и объема производимых работ и габаритов ремонтируемых автотранспортных средств, имеющего производственного оборудования, но не менее 5 кв.м. на одного работающего (без учета оборудования).

3. Производственные помещения должны быть оборудованы общеобменной приточно-вытяжной вентиляцией с механическим побуждением, выполненной во взрывобезопасном исполнении.

Расчеты системы вентиляции должны быть выполнены в соответствии со СНиЛ 2.04.05-91 "Отопление, вентиляция и кондиционирование".

4. В холодный период года помещения должны отапливаться. Въездные ворота оборудуются воздушно-тепловыми завесами.

5. Не разрешается эксплуатация помещения без естественного освещения. Коэффициент естественного освещения должен составлять 1,5.

Системы искусственного освещения должны выполняться во взрывобезопасном исполнении.

6. Отделка стен и полов должна осуществляться влаго- и маслобензостойкими материалами. Стены должны быть окрашены масляной краской, либо облицованы на 2/3 высоты керамической плиткой, полы - метлахской плиткой. Смотровые ямы должны быть облицованы керамической плиткой.

7. В составе помещения предприятий автосервиса в обязательном порядке должны быть душ, санузел, двухстворчатый шкафчик для хранения чистой спецодежды.

8. Работники должны быть обеспечены средствами индивидуальной защиты органов дыхания, глаз и кожи рук.

9. Предприятия автосервиса должны в обязательном порядке согласовывать с органами Госсанэпидемнадзора проектную документацию на размещение и технологические процессы и иметь разрешение указанных органов на ввод в эксплуатацию.

**ВОПРОС 2. Производственная мощность предприятий автосервиса.**

Специфика работы станции технического обслуживания (СТО) индивидуальных автомобилей как производственного предприятия накладывает определенные условия на установление понятий основных показателей такого предприятия. Для СТО так же, как и для промышленных предприятий, установлены два основных показателя: производственная мощность и размер станции [5, 6].

Производственная мощность промышленных предприятий определяется количеством производимой продукции в натуральном или в стоимостном выражении за определенный период. Для СТО в общем виде таким показателем является число комплексно обслуживаемых автомобилей в течение года. СТО автомобиль станция проектирование

Размер промышленного предприятия определяется количеством живого и овеществленного труда, т.е. численностью производственных рабочих и производственными фондами. С некоторым допущением величина производственных фондов, а, следовательно, и размер СТО могут характеризоваться числом рабочих постов и автомобиле-мест, предназначенных для одновременного обслуживания, ремонта, ожидания и хранения автомобилей. Параметрический ряд СТО и гаражей-стоянок приведен в таблице 1.1 [8].

Структура и задачи технологического расчета станций технического обслуживания аналогичны расчету автотранспортных предприятий (АТП) Отличительной особенностью технологического расчета станций обслуживания от расчета АТП является то, что заезды автомобилей на СТО для выполнения всех видов работ носят вероятностный характер. На АТП к таким работам относится только текущий ремонт (ТР), а техническое обслуживание (ЕО, ТО-1 и ТО-2) планируется в соответствии с производственной программой. В технологическом расчете СТО производственная программа по видам технических воздействий не определяется, а принимается в соответствии с заданной мощностью станции обслуживания.

Для городских СТО производственная программа характеризуется числом комплексно обслуживаемых автомобилей в год, т.е. автомобилей, которым на станции выполняется весь комплекс работ по поддержанию их в технически исправном состоянии в течение года.

Таблица 1.1 - Номенклатура и группировка СТО и гаражей стоянок по назначению и размерному ряду

|  |
| --- |
|  |
| Тип предприятия | Краткая характеристика | Размерный ряд, число рабочих постов, мест хранения | Мощность, число обслуживаемых автомобилей в год |
| Городская станция технического обслуживания (СТО) | Выполнение всех видов работ ТО и ТР индивидуальных автомобилей. При необходимости: коммерческая мойка, продажа автомобилей, автопринадлежностей, запасных частей, противокоррозионная обработка. | * 5
* 10
* 20
* 30
* 50
 | * 500
* 1500
* 2800
* 5000
* 9100
 |
| Дорожная станция технического обслуживания (СДО) | Выполнение работ по устранению неисправностей, крепежные и регулировочные работы, мойка автомобилей. | * 2
* 3
* 5
 | * -
* -
* -
 |
| Гараж-стоянка (ГС) | Хранение автомобилей. Допускается проведение работ по самообслуживанию автомобилей. | * 50
* 150
* 200
* 300
* 400
* 500
 | * -
* -
* -
* -
* -
* -
 |

Производственная программа дорожных СТО определяется общим суточным числом заездов автомобилей на станцию для оказания им технической помощи.

Производственная программа станций обслуживания является основным показателем для расчета годовых работ, на основе которых определяются: численность рабочих, число постов и автомобиле-мест для ТО, ТР и хранения, площади производственных, складских, административно-бытовых и других помещений.

При обосновании мощности и размеров проектируемой СТО необходимо учитывать наличие и пропускную способность действующих организаций автосервиса в данном регионе (районе), возможность их совершенствования и развития.

Проектирование и последующее строительство любой организации, а особенно автосервиса, необходимо увязать с перспективой увеличения парка автомобилей и насыщенности населения ими, изменениями в спросе на сервисные услуги с учетом конструкции автомобилей, условий их эксплуатации и других факторов.

От грамотного маркетингового анализа и прогнозирования во многом зависит последующая работа СТО. Мощность СТО должна быть такой, чтобы обеспечивалась прибыльность и привлекательность ее для клиентуры. Последние, наряду с уровнем цен и составом предоставляемых услуг, определяются качеством и продолжительностью обслуживания.

Отечественный и зарубежный опыт показывает, что поток требований (заездов автомобилей) в зависимости от трудоемкости заезда можно подразделить на 4 группы.

*Группа 1* включает работы, для которых характерны большая частота спроса и малая трудоемкость их выполнения (смазочные работы, регулировка углов установки управляемых колес, ТР на базе замены деталей, регулировка приборов систем электрооборудования и питания и др.). Средняя удельная ( на один автомобиле-заезд) трудоемкость по данной группе - не более 2 чел.-ч, а их удельный вес в структуре заездов составляет около 60%.

*Группу 2* составляют работы с меньшей, чем для работ группы 1 частотой спроса, но более трудоемкие (ТО в полном объеме, поэлементное диагностирование, ТР узлов и агрегатов, ТР приборов систем электрооборудования и питания, шиномонтажные работы, ТР тормозной системы и др.). Средняя удельная трудоемкость заезда по этой группе не более 4 чел.-ч, а удельный вес в структуре заездов - примерно 20 %.

В *группу 3* входят работы со средней удельной трудоемкостью до 8 чел.-ч (мелкие и средние кузовные работы, подкраска и окраска автомобиля, обойные и арматурные работы и др.). Эти работы в общем потоке заездов составляют порядка 13 %.

*Группа 4* - это наиболее трудоемкие и наименее часто встречающиеся работы. Средняя удельная трудоемкость заезда более 8 чел.-ч, а удельный вес - 7 % от общего числа заездов.

Таким образом, на СТО поток заездов включает в себя различные виды работ. При этом 85….90 % требований выполняется в течение рабочего дня.

Особое место занимают работы по ремонту кузовов и окраске. Их доля в общем потоке требований составляет 10….30 %. При проработке вопроса организации этих видов работ необходимо учитывать, что без окрасочного участка организовывать посты по ремонту кузовов не целесообразно. Стоимость окрасочно-сушильной камеры значительно превышает стоимость другого технологического оборудования. Кроме того, для эффективного использования окрасочно-сушильной камеры необходимо иметь 2…4 поста подготовки к покраске.

Следовательно, стоимость технологического оборудования участков ремонта кузовов и окраски автомобилей, стоимость площадей, необходимых для размещения соответствующих постов, а также потенциальный спрос клиентуры на данный вид услуг определяют целесообразность их организации на создаваемых средних и больших СТО или на реконструируемых СТО.

Исходя из предварительной оценки (по числу рабочих постов) определяют тип станции обслуживания (малая, средняя, большая) и устанавливают перечень выполняемых услуг (работ).

Обоснование мощности и типа городских СТО. Одними из главнейших факторов, определяющих мощность и тип городских станций обслуживания, является число и состав автомобилей по маркам и моделям, находящихся в зоне обслуживания проектируемой станции.

Число индивидуальных легковых автомобилей ***N*** данного города (населенного пункта), с учетом перспективы развития парка, может быть определено на основе отчетных (статистических) данных или исходя из прогнозирования динамики насыщенности населения легковыми автомобилями (на 1000 жителей), т.е.

(1.1)

где *А* - численность населения;

*n2* - перспективная предельная насыщенность автомобилями на 1000 жителей.

Учитывая, что определенная часть владельцев проводит ТО и ТР собственными силами, расчетное число обслуживаемых на станциях в год автомобилей

(1.2)

где *в* - коэффициент, учитывающий число владельцев автомобилей, пользующихся услугами CTO. (*в* = 0,45…0,50 - для отечественных автомобилей, *в* = 0,75…0,85 - для автомобилей иностранного производства) [9].

Для выбора типа станции обслуживания (универсальная или специализированная на одной марке автомобиля) из общего числа обслуживаемых автомобилей ***NСТО*** определяют их число по маркам и моделям и ориентировочно рассчитывают число рабочих постов для ТО и ТР автомобилей каждой модели.

На основе расчетного числа рабочих постов по маркам и моделям автомобилей, а также данных об имеющихся станциях в городе, где предусматривается строительство, производится технико-экономическое обоснование, в результате которого определяется целесообразность проектирования универсальной или специализированной станции обслуживания.

При обосновании мощности и размеров СТО, а также их расположения внутри города, района или области в каждом конкретном случае необходимо учитывать насыщенность населения автомобилями, местоположение действующих СТО и других автообслуживающих предприятий (мастерских), возможность приближения СТО к местам наибольшей концентрации легковых автомобилей, дорожные и климатические условия района, продолжительность сезона эксплуатации и другие факторы.

Обоснование мощности дорожных СТО. Мощность дорожных станций зависит от частоты схода автомобилей с дороги, интенсивности движения по автомобильной дороге и расстояния между станциями обслуживания.

Частота схода автомобилей с дороги зависит от многих причин (ТО и ТР, заправка топливом, отдых, питание и пр.) и носит вероятностный характер. В результате анализа материалов наблюдений и отчетных данных действующих дорожных СТО, а также изучения зарубежных материалов выявлены средние показатели, характеризующие сход автомобилей с дороги.

Общее число заездов всех автомобилей (грузовых, легковых и автобусов) в сутки ***Nс*** на дорожную станцию обслуживания для выполнения ТО, ТР и уборочно-моечных работ, т.е. производственная программа станции, согласно ОНТП, для действующих и вновь проектируемых автомобильных дорог определяется в зависимости от интенсивности движения на дорожном участке проектируемой СТО в наиболее напряженный месяц года, т.е.



(1.3)

где *NД* - интенсивность движения на автомобильной дороге, авт./сут;

*d* - частота заезда в процентах от интенсивности движения (для легковых автомобилей - 4/5,5, для грузовых и автобусов - 0,4/0,6).

В числителе - частота (%) заездов на ТО и ТР, в знаменателе - на посты уборочно-моечных работ.

Примерное распределение общего числа заездов по типам автомобилей (по данным Санкт-Петербургского филиала Гипроавтотранса) составляет (%): грузовые - 25; легковые - 70; автобусы - 5.

**ВОПРОС 3. Основные принципы управления предприятиями автосервиса.**

Целями деятельности предприятия является конкретное конечное состояние или результаты, которые желают достичь лица, заинтересованные в работе предприятия. Четкое формулирование целей предприятия и доведение их до сведения всех работников является важнейшей составляющей достижения успеха. Общими целями работы коммерческих предприятий, к которым относятся предприятия автосервиса, являются прибыльность, рентабельность, доля рынка, разработка новых услуг, подготовка персонала, социальная ответственность и др.

Для успешного управления деятельностью предприятия необходимо, чтобы управление им было систематическим и прозрачным. Управление предприятием базируется на нескольких принципах. Эти принципы состоят в следующем:

* 1) ориентация на клиента;
* 2) лидерство;
* 3) привлечение персонала;
* 4) системный подход к управлению;
* 5) постоянное улучшение;
* 6) принятие решений на основании фактов;
* 7) взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Ориентация на заказчика

Предприятие зависит от своих клиентов. Таким образом, необходимо, чтобы были известны и понятны их существующие и будущие потребности. Предприятие должно удовлетворять требования заказчиков и стараться превзойти их ожидания.

Выполнение этого принципа позволит увеличить доходы предприятия и его долю на рынке благодаря охвату большего количества клиентов, гибкости и быстроте реагирования предприятия на появляющиеся возможности рынка. Знание потребностей клиентов позволяет не расходовать напрасно ресурсы на выполнение ненужной потребителю работы. Это способствует более эффективному использованию ресурсов при увеличении удовлетворенности клиентов, что в свою очередь позволяет установить с ними длительные партнерские отношения.

Для реализации этого принципа необходимо:

* • очертить и понять потребности и ожидания клиентов;
* • обеспечить соответствие установленных целей предприятия ожиданиям и потребностям клиентов;
* • обеспечить знание и понимание потребностей и ожиданий клиентов всем персоналом предприятия;
* • измерять степень удовлетворенности клиентов и предпринимать меры, направленные на ее увеличение;
* • постоянно управлять отношениями с клиентами;
* • сбалансированно использовать отношения с другими заинтересованными лицами процесса обслуживания, такими как владельцы предприятия, его персонал, поставщики, финансовые организации, местные власти и общество в целом