

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
BA3	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
	MTSUBISHI	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
	MTSUBISHI	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



ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНАЯ УЛ.

ЭКСПЛИКАЦИЯ ЗДАНИЙ И СООРУЖЕНИЙ

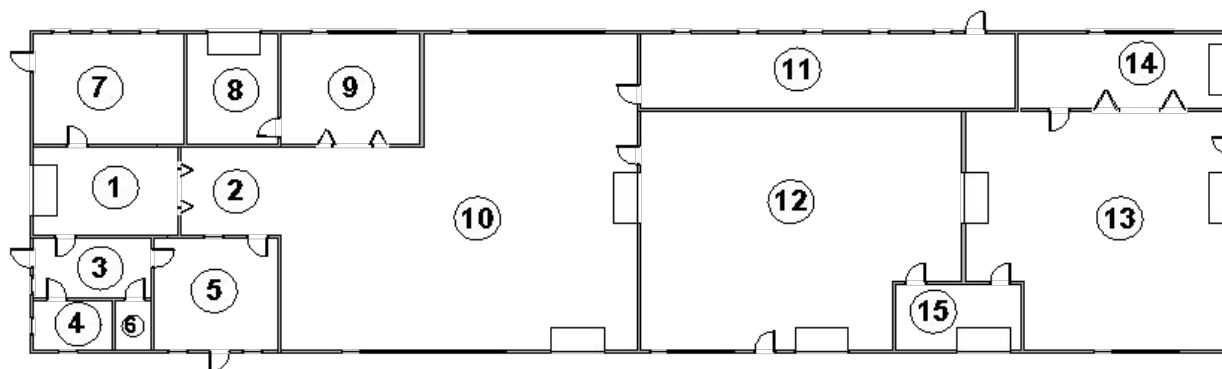
№	Наименование участка	Площадь, м2
1	Проектируемый с/ц	836
2	Стоянка автомобилей	2482
3	Охрана	16

Лист 1 из 1			
№	Имя	Фамилия	Инициалы
1	Иванов	Иван	Иванович
2	Петров	Петр	Петрович
3	Сидоров	Сидор	Сидорович
4	Смирнов	Смирнов	Смирнович
5	Степанов	Степан	Степанович
6	Тихонов	Тихонов	Тихонович
7	Трофимов	Трофим	Трофимович
8	Федотов	Федотов	Федотович
9	Филиппов	Филипп	Филиппович
10	Харьков	Харьков	Харькович
11	Цыганов	Цыган	Цыганович
12	Чайков	Чайков	Чайкович
13	Шевченко	Шевченко	Шевченко
14	Шенников	Шенников	Шенникович
15	Ширяев	Ширяев	Ширяевич
16	Щеглов	Щеглов	Щеглов
17	Щербина	Щербина	Щербина
18	Щукин	Щукин	Щукин
19	Югов	Югов	Югов
20	Яковлев	Яковлев	Яковлев

№	Наименование участка	Площадь, м2
1	Проектируемый ОЦ	336
2	Стоянок для автомобилей	2482
3	Охрана	16

[illegible]

44C	100105150	
-----	-----------	--

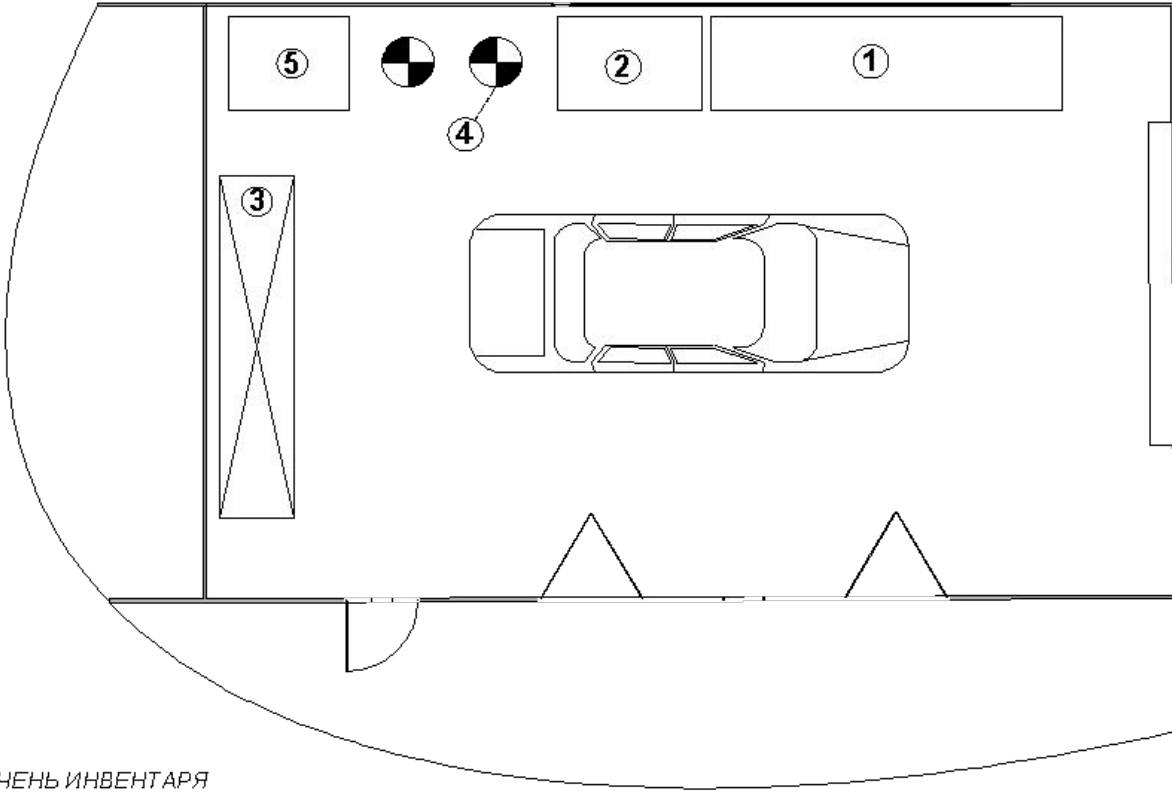


№	Наименование участка	Площадь, м2	№	Наименование участка	Площадь, м2
1	Уборочно-мусорные	28	9	Электротехнический участок	35
2	Участок приёма	24	10	Зона ТО и ТР	62
3	Регистрация, оформление и выдача документов	15	11	Помещение административным	63
4	Кабинет сервис-менеджера и ИТР	8	12	Кухонный	140
5	Помещение для клиентов	30	13	Машинка	190
6	Склад	4	14	Специализированная услуга	35
7	Помещение для сотрудников СЦ	35	15	Складское помещение	62
8	Складское помещение	22			

[illegible]

План участка по предоставлению услуги

№	100/100/100	
100/100/100		



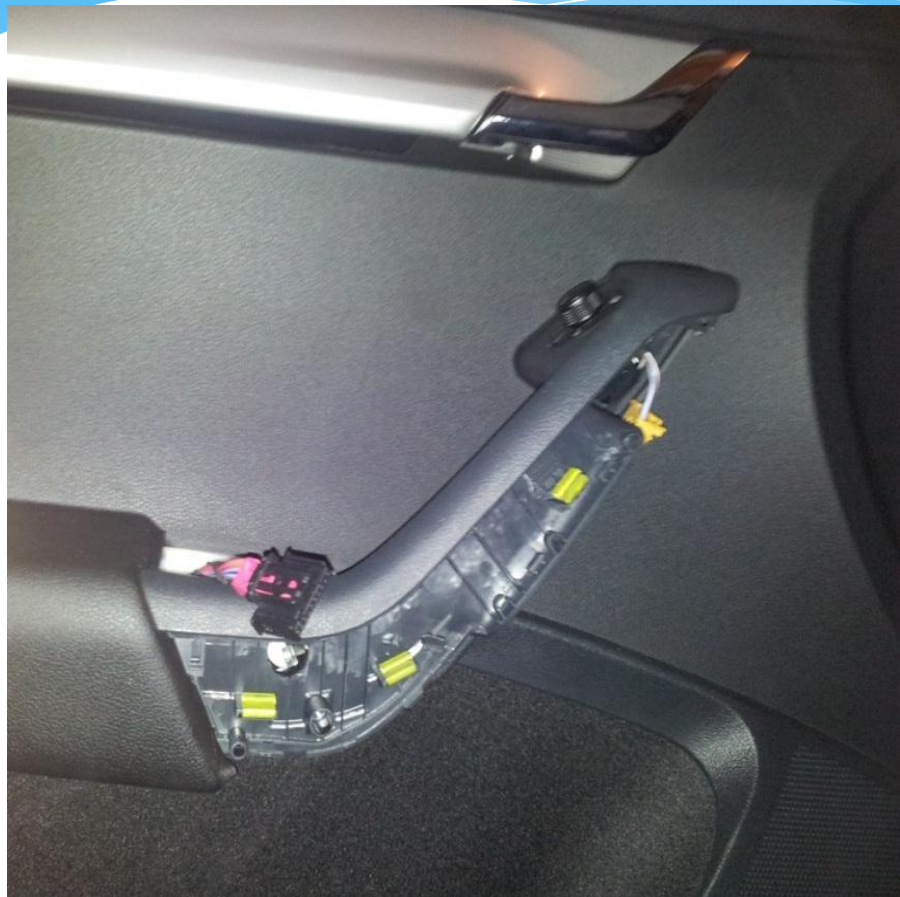
№	Наименование участка	№	Наименование участка
1	Верстак для инструментов	4	Переносные лампы
2	Ящик для хранения жидкостей	5	Котелок для оплодков
3	Стеллаж		

100/100/100			
№	100/100/100	100/100/100	100/100/100
100/100/100			

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