**Содержание**

Введение

1. Характеристика предприятия

2. Организационная структура предприятия

3. Цех кузовного ремонта

4. Правила техники безопасности и охраны труда

5. Должностные инструкции персонала

6. Анализ работы автосервиса

7. Рекомендации по повышению эффективности работы сервиса

Заключение

**Введение**

Прошли времена, когда даже серьезный ремонт автомобиля мог осуществить сам хозяин при помощи чертежей, смекалки и простейшего инструмента. Современные автомобили имеют определенную специфику в обращении и уходе. Напичканный электроникой агрегат с массой прецизионных деталей, узлов и систем – в такой сложный «организм» любителю с отверткой наперевес лучше не лезть – такой подход вряд ли приведет к позитивным результатам. Дешевле будет обратиться в специализированные автосервисы, где техническое обслуживание автомобилей производится профессионалами и на профессиональном оборудовании.

Современные машины слишком сложно устроены, поэтому для квалифицированного технического обслуживания автомобилей им необходимо качественное оборудование. Ремонт автомобиля в гаражных условиях тем опаснее, чем современнее машина. Конечно же, есть самородки, которые и без компьютеризированного диагностического сканера в состоянии устроить автосервис на дому и определить неисправность «на слух и нюх». И даже на коленке сделать ремонт акпп. Впрочем, чуть позже выясняется, что почти все чудо-мастера давно занимаются любимым делом – ремонтом автомобилей - именно на профессиональной основе в автотехцентрах. А там – масса современного оборудования для успешного технического обслуживания автомобилей диагностики неисправностей и их устранения, огромная база справочной и технической документации по ремонту автомобилей, наработанные профессионалами и рекомендованные производителями схемы ремонта автомобиля практически любой модели.

Самодеятельность при ремонте сложнейших в техническом смысле устройств и узлов категорически не приветствуется. Этим объясняется постоянная необходимость в квалифицированных кадрах в автосервисах и автомастерских.

**1. Характеристика предприятия**

Организационно-правовая форма предприятия – Индивидуальный предприниматель.

Режим работы круглогодичный: по будням с 09:00 до 20:00, по субботам и воскресеньям с 10:00 до 18:00. Если есть срочный заказ – сервис работает круглосуточно.

Штат предприятия составляют 23 производственных рабочих, 5 вспомогательных работников и 5 человек административно-технического персонала.

ИП работает в сфере сервисных услуг в Уфе с 2006 года.

В 2006г. в распоряжении станции было всего два подъемника – на одном производилась корректировка сход-развала, на другом осуществлялся ремонт подвески. Но дела небольшого сервиса довольно быстро пошли в гору, и вскоре количество клиентов заметно возросло. Руководство мастерской сразу взяло курс на установление продолжительного взаимовыгодного сотрудничества с корпоративными клиентами, и положительные результаты продуманной, выверенной политики позиционирования на рынке не заставили себя долго ждать. В общем-то, благодаря именно преимущественной ориентации на целевых заказчиков станция начала приобретать узкую специализацию по автомобилям корейских и японского производства, и конкретно – Киа, Хендай, Тойота и Лексус. Так уж сложилось, что основу автопарка компаний, обслуживающихся у ИП, составляли автомобили именно этих марок. Понятно, что эти компании хотели получать в приглянувшемся им сервисе весь комплекс услуг по ремонту своих авто. Причем получать его быстро, на самом высоком качественном уровне. Поэтому вскоре у техцентра возникла острая необходимость в расширении как своей производственной базы, так и спектра предоставляемых услуг. В большей степени это касалось, конечно же, сегмента слесарного ремонта: надо было увеличивать количество постов.

На новой площади, равной приблизительно 600 м2, было смонтировано 5 подъемников различной грузоподъемности. Разместили их по одной стороне проезда, требовавшегося для передвижения автомобилей, в то время как на другой его стороне расположили склад оригинальных запчастей.

На сегодняшний день модернизированный слесарный участок укомплектован девятью подъемниками (два из которых пятитонные). Плюс к этому имеется пятитонный подъемник на стенде сход-развала и пятитонный подъемник в зоне активной приемки.

Автосервис ИП — это современный техцентр, оборудованный профессиональной техникой для высокоточной диагностики и качественного ремонта автомобилей иностранного производства. Основное направление деятельности техцентра — постгарантийное обслуживание и ремонт автомобилей с 1998 года выпуска.

Перечень выполняемых работ:

* компьютерная диагностика, регулировка (профилактика) и ремонт двигателей автомобилей;
* компьютерная диагностика и ремонт ходовой части автомобилей;
* диагностика и ремонт автоматических коробок передач;
* диагностика и ремонт электрических систем автомобилей;
* весь комплекс по профилактике топливной системы, включая ультразвуковую промывку форсунок;
* частичная и полная замена масла в АКПП.

Обслуживая автомобиль в данном автосервисе, клиенты получают:

* Диагностику на дилерском сканере, что является точным выявлением всех ошибок автомобиля клиента;
* Гарантию безупречного качества выполненных работ;
* Скидки на установку приобретенных в данном автосервисе запчастей;
* Гибкую систему скидок для постоянных клиентов;

Информационную поддержку высококвалифицированных мастеров и опытных специалистов.

Помимо вышеперечисленных услуг сервис предлагает качественную установку сигнализации и другого дополнительного оборудования с соблюдением всех стандартов заводов-изготовителей, как автомобиля, так и дополнительного оборудования. Также копания выполняет качественную покраску автомобиля.

**2. Организационная структура предприятия**

Решение о выборе организационной структуры ИП было принято непосредственно. Среднее и низшее звенья управления предоставляют исходную информацию, а иногда и предлагают свои варианты структуры подчиненных им подразделений. Наилучшей структурой организации считается такая структура, которая позволяет оптимально взаимодействовать с внешней и внутренней средой, удовлетворять потребности организации и наиболее эффективно достигать поставленных целей. Стратегия организации всегда должна определять организационную структуру, а не наоборот.

На данный момент в ИП господствует линейно-штабная организационная структура. Такой вид организационной структуры является развитием линейной и призван ликвидировать ее важнейший недостаток, связанный с отсутствием звеньев стратегического планирования. Линейно-штабная структура включает в себя специализированные подразделения (штабы), которые не обладают правами принятия решений и руководства какими-либо нижестоящими подразделениями, а лишь помогают соответствующему руководителю в выполнении отдельных функций.

**Руководитель**

**компании**

**Штаб руководителя компании**

**Руководитель подразделения**

**Руководитель подразделения**

**Штаб руководителя подразделения**

**Штаб руководителя подразделения**

Рис. 1. Организационная структура ИП

**3. Цех кузовного ремонта**

Площадь цеха кузовного ремонта составляет 200 м2, в цехе работают 12 специалистов разных профилей, в среднем в день производится ремонт 3-4 автомобилей.

Цех кузовного ремонта оснащен современным оборудованием:

- стенд для восстановления геометрии кузова Yamaksan,

- стапель для быстрого ремонта Post lift 10,

- анкерная система Mitek,

- кузовные зажимы,

- выпрямляющая установка Dozen,

- электронная система измерения Shark,

- телескопические линейки,

- наборы гидравлических растяжек и т.д.

Данное оборудование и опыт сотрудников позволяет выполнить кузовной ремонт различной степени сложности, от локального ремонта небольших вмятин до восстановления кузова после серьезной аварии.

Особенность современных технологий кузовного ремонта в том, что они универсальны в отношении автомобилей различных марок и производителей.

Высокое качество, с которым выполняется кузовной ремонт, и производительность работ достигается применением современной технологии «сухого» шлифования с использованием оборудования и расходных материалов, произведенных лидерами в этой области.

Экономию времени и качество окраски отдельных деталей кузова обеспечивает установка инфракрасной локальной сушки. Цех кузовного ремонта оснащен лабораторией по подбору автоэмалей Standox, Brulex. Окрасочные системы этих фирм оцениваются специалистами как одни из лучших систем среди предлагаемых на Российском рынке.

Специалисты сервиса всегда готовы проконсультировать клиента по всем вопросам, связанным с кузовным ремонтом автомобиля, дать рекомендации в решении спорных вопросов со страховыми компаниями, а также грамотно оценить реальную сложность, определить фактическую стоимость ремонта.

В цехе кузовного ремонта автосервиса ИП проводятся следующие работы:

1. Ремонт и правка кузова автомобиля любой сложности с применением современных стапелей и сварочного оборудования, с последующим контролем.
2. Малярные работы, включающие в себя следующие операции: мойка, обезжиривание, шлифование, шпаклёвка, окончательное шлифование и грунтовка, окраска автомобиля в окрасочно-сушильной камере.
3. Компьютерный подбор автоэмалей фирмы в специальной лаборатории.
4. Полная и частичная окраска автомобилей
5. Антикоррозийная обработка автомобилей

На кузовной ремонт и окраску клиенту может быть предоставлена рассрочка до 3 месяцев.

**4. Правила техники безопасности и охраны труда**

Почему так важны охрана труда и соблюдение правил техники безопасности в автосервисе ИП?

В первую очередь потому, что самой высокой ценностью всегда являлся человек, его жизнь и здоровье. Ни размер заработной платы, ни уровень рентабельности предприятия, ни ценность производимого продукта не могут служить основанием для пренебрежения правилами безопасности и оправданием существующих угроз жизни или здоровью работников. Кроме того, в данном случае речь также идет о ценности конкретного человека как сотрудника с присущими ему знаниями, навыками и опытом.

Во-вторых, правильно организованная работа по обеспечению безопасности труда повышает дисциплинированность работников, что, в свою очередь, ведет к повышению производительности труда, снижению количества несчастных случаев, поломок оборудования и иных нештатных ситуаций, то есть повышает в конечном итоге эффективность производства.

В-третьих, охрана труда подразумевает не только обеспечение безопасности работников во время исполнения ими служебных обязанностей. На самом деле сюда также относятся самые разные мероприятия: например, профилактика профессиональных заболеваний, организация полноценного отдыха и питания работников во время рабочих перерывов, обеспечение их необходимой спецодеждой и гигиеническими средствами и даже выполнение социальных льгот и гарантий. Правильный подход к организации охраны труда на предприятии, грамотное использование различных нематериальных способов стимулирования работников дают последним необходимое чувство надежности, стабильности и заинтересованности руководства в своих сотрудниках. Таким образом, благодаря налаженной охране труда снижается также текучесть кадров, что тоже благотворно влияет на стабильность всего предприятия.

Инструкции по Охране Труда (ИОТ), они же Инструкции по Технике Безопасности (Инструкции по ТБ) – важнейшие документы, защищающие владельца и руководство автосервиса от возможных чрезвычайных происшествий и трагических обстоятельств на предприятии, которые, несмотря на их маловероятность, могут случиться даже при хорошей организации труда.

Предлагаемые инструкции по Технике Безопасности охватывают практически все виды деятельности в автосервисе и включают в себя:

• ИОТ для административно-управленческого персонала;

• ИОТ для аккумуляторщика;

• ИОТ для газосварщика;

• ИОТ для слесаря по ремонту автомобилей;

• ИОТ для слесаря по ремонту топливной аппаратуры;

• ИОТ для слесаря-ремонтника;

• ИОТ для электросварщика ручной сварки;

• ИОТ по оказанию доврачебной помощи;

• ИОТ при вывешивании автомобиля и работе под ним;

• ИОТ при выполнении шиноремонтных работ;

• Форма журнала регистрации вводного инструктажа;

• Форма журнала учета инструкций по охране труда.

Инструкции составлены и оформлены по всем правилам и требованиям со стороны контролирующих органов на основе соответствующей регламентирующей документации. На основании этой же документации сделаны и образцы форм журналов для регистрации вводного инструктажа и учета инструкций по охране труда, в которых представлены обложки и шапки таблиц по форме и в последовательности, согласно действующему законодательству.

Рассмотрим требования безопасности перед началом работы.

По приходу автомехаников на работу они должны переодеться в рабочую спецодежду, состоящую из: обуви, рабочего комбинезона, рубашки, шапки, куртки. При себе имеется также средства индивидуальной защиты: перчатки, защитные очки. Комплектация спецодежды может изменяться в зависимости от выполняемых видов работ. Одежда должна быть застегнута на все пуговицы и заправлена, брюки должны быть поверх обуви, застегнуты обшлаги рукавов, убраны волосы под плотно облегающий головной убор.

Перед работой рабочий проверяет, чтобы инструмент и приспособления были исправны, не изношены и отвечали безопасным условиям труда:

-деревянные рукоятки инструментов должны быть гладко обработаны, на их поверхности недолжно быть выбоин, сколов и других дефектов, инструмент должен быть правильно насажен и прочно закреплен.

-ударные инструменты (зубила, бородки) не должны иметь трещин, заусениц, наклепы, затылочная их часть должна быть гладкой, не иметь трещин, заусениц и сколов.

-концы ручных инструментов, служащих для заводки в отверстия при монтаже (ломики для сборки и т.д.), не должны быть сбитыми.

-съемники должны иметь исправные лапки, винты, тяги и упоры.

Требования безопасности во время работы

Во время работы рабочий постоянно следите за исправностью оборудования и не оставляйте его без присмотра. При уходе с рабочего места оборудование останавливается и обесточивается.

Работа выполняется при наличии и исправности ограждений, блокировочных и других устройств, обеспечивающих безопасность труда, и при достаточной освещенности рабочего места.

Нельзя прикасаться к находящимся в движении механизмам и вращающихся частей машин, а также находящимся под напряжением токоведущим частям оборудования, предварительно не обесточив опасный объект.

Посторонние предметы и инструмент располагаются на расстоянии от движущихся механизмов.

При пуске машины, агрегата, станка рабочий должен лично убедитесь в отсутствии работников в зоне работы машины.

В случае плохого самочувствия рабочий прекращает работу, приводит рабочее место в безопасное состояние, обращается к главному механику, который решает тяжесть последствия и решает отпустить домой, продолжить работу через некоторое время после приёма лекарства, либо отвести в больницу. Если главного механика нет на месте, то обязательно назначается лицо заменяющее его.

Требования безопасности в аварийных ситуациях.

При замеченных неисправностях производственного оборудования и инструмента, а также, если при прикосновении к машине, станку, агрегату ощущается действие электрического тока, либо имеет место сильный электроприборов, электродвигателей, электроаппаратуры, появление искрения или обрыв проводов и т. д. немедленно предупреждаются рабочие об опасности, и ставится в известность главного механика.

При необходимости организуется эвакуация людей из опасной зоны.

При несчастных случаях с людьми, каждый из рабочих может оказать доврачебную помощь, т.к. всё необходимое есть в аптечке, при этом немедленно поставив в известность главного механика, и сохраняет обстановку, при которой произошел несчастный случай, если это не угрожает жизни и здоровью окружающих и не нарушает технического процесса до прибытия лиц, расследование причин несчастного случая.

При поражении электрическим током как можно быстрее освободите пострадавшего от действия тока, так как продолжительность его действия определяется тяжестью травмирования. Для этого в автомастерской находится рубильник для быстрого обесточивания помещения.

Требования безопасности по окончанию работы:

По окончанию смены приводится в порядок рабочее место (очищается от пыли и грязи оборудование, инструмент, собирается и выносится в отведенное место мусор и отходы, собирается и складывается в установленное место инструмент, приспособление и необработанные детали).

Устанавливаются ограждения и знаки безопасности у открытых проемов, отверстий и люков.

Обесточивается оборудование, выключается вентиляция и местное освещение.

Рабочий снимает спецодежду и другие средства индивидуальной защиты, убирает их в шкаф закрытого типа, если спецодежда требует стирки или ремонта необходимо сказать главному механику, он выдаст другую, а грязная одежда отправится в химчистку. Выполняются правила личной гигиены.

Пожарная безопасность

Каждому работнику при первом и последующих инструктажах объясняется место нахождения пожарного щита, чем и как необходимо тушить тот или иной очаг возгорания, чтобы это было безопасно для самого рабочего.

Рабочим запрещается загромождать проходы и доступ к противопожарному оборудованию это является строгим нарушение правил по пожарной безопасности.

Пролитые на землю топливо и смазочные материалы засыпаются песком. Пропитанный нефтепродуктами песок должен быть немедленно убран и вывезен в место, согласованное с санэпидстанцией.

Использованный обтирочный материал убирается в специальныей металлический ларь с крышкой.

Запрещено хранение на рабочем месте легковоспламеняющихся предметов и горючих жидкостей, кислот и щелочи в количествах, превышающих сменную потребность в готовом к употреблению виде.

В автомастерской в качестве противопожарной сигнализации применяют дымоуловители с плавким элементом, которые оповещают о пожаре с помощью сирены.

Рабочий, допустивший нарушения требований инструкций по охране труда, может быть привлечен к дисциплинарной ответственности согласно правилам внутреннего распорядка, а если эти нарушения связаны с причинением материального ущерба автомастерской, рабочий несет и материальную ответственность в установленном порядке.

**5. Должностные инструкции персонала**

**Права и обязанности механика по ремонту**

1. Выполняет работы в соответствии с наряд-заказами. С целью достижения максимальной производительности старается соблюдать нормы или даже работать быстрее.

2. Обеспечивает безупречное выполнение своей работы.

3. Предоставляет руководству сервиса предложения по совершенствованию в следующих областях:

- качество работы;

- производительность труда;

- необходимое оснащение рабочего места;

- особые и специальные инструменты;

- оборудование ремонтной зоны.

4. Обеспечивает соответствующее директивам осуществление практикуемого на предприятии учета времени и производительности.

5. Немедленно информирует мастера ремонтной зоны о перерывах в работе в результате проведения необходимых дополнительных работ, затруднений в работе, отсутствия запасных частей, а также о превышении времени и сроков.

6. Заботится об аккуратном обращении с инструментами, производственным оборудованием, рабочей одеждой и т.д. и немедленно сообщает ответственному начальнику об обнаруженных дефектах. Кроме того, обеспечивает экономичное использование эксплуатационных средств.

7. Демонтированные замененные гарантийные части сдает в чистом виде мастеру цеха.

8. Он проводи утилизацию отходов в соответствии с действующими директивами.

9. Соблюдает правила по предотвращению несчастных случаев на производстве, о недостатках он немедленно сообщает своему начальнику.

10. Посвящает приданных ему учеников в свою работу и использует из соразмерно их знаниям с учетом того, что работа должна быть выполнена безупречно. Он передает знания в своей области ученикам и обращает их внимание на ошибки; оказывает поддержку своему начальнику при оценке учеников.

11. Должен проявлять готовность к повышению квалификации. В частности, он должен принимать участие в мероприятиях по повышению квалификации, проводимых в рамках его предприятия, и в семинарах по отдельным видам продукции, которые считаются необходимыми на предприятии.

Механик имеет право:

1. Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися его деятельности.
2. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.
3. Сообщать непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе исполнения своих должностных обязанностей недостатках в производственной деятельности предприятия (его структурных подразделениях) и вносить предложения по их устранению.
4. Требовать от руководства предприятия оказания содействия в исполнении им его должностных обязанностей и прав.

**Права и обязанности мастера-приемщика СТО**

1. Общение с клиентами.
2. Прием заказа на ТО от клиентов.
3. Оформление документов.
4. Принятие решения по гарантийным случаям.
5. Распределение ремонта по приоритетам, планирование нагрузки цеха.
6. Распределение работ по механикам (учитывая квалификацию) после прихода заявки.
7. Контроль полноты и своевременности выполнения работ.
8. Обеспечение взаимодействия с другими подразделениями.
9. Контроль за выполнением требований по организации СТО.
10. Ведение склада запчастей.
11. Участие в формировании склада запчастей.
12. Ведение документооборота.
13. Составление отчетности.

Мастер-приемщик СТО имеет право:

1. давать подчиненным ему сотрудникам поручения, задания по кругу вопросов, входящих в его функциональные обязанности.
2. контролировать выполнение производственных заданий, своевременное выполнение отдельных поручений подчиненными ему сотрудниками.
3. запрашивать и получать необходимые материалы и документы, относящиеся к вопросам своей деятельности и деятельности подчиненных ему сотрудников.
4. взаимодействовать с другими службами предприятия по производственным и другим вопросам, входящим в его функциональные обязанности.
5. знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися деятельности Подразделения.
6. предлагать на рассмотрение руководителя предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей Должностной инструкцией обязанностями.
7. выносить на рассмотрения руководителя предложения о поощрении отличившихся работников, наложении взысканий на нарушителей производственной и трудовой дисциплины.
8. докладывать руководителю обо всех выявленных нарушениях и недостатках в связи с выполняемой работой.

**6. Анализ работы автосервиса**

Контакт клиента с автосервисом, как правило, начинается с телефонного разговора. Работники автосервиса представляются потенциальному клиенту, вежливо отвечают на все вопросы, не торопясь, не раздражаясь и не заканчивая диалог первыми. Если заказчик способен только описать внешние проявления неполадок в своем автомобиле (стучит, течет, не работает и т.п.), но не знает, что делать — в беседу вступает инженер. В большинстве случаев по телефону трудно определить причину неисправности, поэтому автовладельца приглашают на диагностику машины в автосервис.

Время посещения (несколько вариантов) предлагает работник автосервиса — это свидетельство ритмичной работы, нормальной загрузки производства автосервиса, четкого графика приемки. Значит, заказчику не нужно будет ждать в очереди, которая неизбежна, если разрешают приехать “в любое удобное вам время”. Кроме того, иногда такая формулировка — признак простоя автосервиса. Затем клиенту напоминают адрес автосервиса, рекомендуют схему подъезда. Кроме того, называют фамилию мастера (приемщика, консультанта), который будет “вести” автомобиль, предупреждают о нежелательности опозданий, примерной продолжительности приемки и советуют сформулировать пожелания и подготовить вопросы — это еще одно подтверждение того, что автосервис ИП ценит время и заказчика, и свое.

Вывеска автосервиса заметна издалека. Около здания автосервиса — стоянка машин, указатели мест парковки и приема заказов. В офисе нет очереди и суматохи; сотрудник автосервиса, если заказчик приехал немного раньше, извещает мастера (приемщика).

Солидность предприятия подтверждают вывешенные на видном месте лицензии, квалификационные сертификаты работников автосервиса, приказ, уполномочивающий приемщиков подписывать документы от лица фирмы, сведения о перемещении автомобилей по рабочим постам автосервиса в соответствии с технологическим циклом ремонта или обслуживания.

Таблички с именами и должностями на форменной одежде сотрудников облегчают заказчику общение с ними. Чистота помещений автосервиса, оборудования, спецовок механиков, укрытые защитной пленкой сиденья и рули машин свидетельствуют об аккуратности персонала автосервиса. Но главное — доброжелательная, спокойная, деловая атмосфера, царящая в автосервисе ИП

Зона приемки автосервиса отделена от ремонтной и оснащена диагностическим оборудованием, чтобы приемщик не отрывал от работы механиков с других участков и не ждал вместе с заказчиком освобождения подъемника или стенда. Кроме того, в ней есть информация об оказываемых услугах автосервиса (цены, гарантии, наименования нормативных документов, по которым выполняют работы, и т.п.). Приемка (одновременно и диагностика неисправности) в автосервисе автомобиля неспешна и занимает не менее 20 мин. По сути — это диалог двух людей, заинтересованных в качественном сотрудничестве. С автовладельцем общается один высококвалифицированный специалист автосервиса. Ведь в большинстве случаев клиент хочет, чтобы сделали именно то, что он просит, вовремя и не дороже, чем обещали при приемке автосервиса. Поэтому чем меньше людей с ним контактируют, тем лучше.

В назначенное время мастер автосервиса приглашает заказчика и уясняет проблему с его слов, попутно задавая вопросы. Затем небольшая (минут на десять) поездка и вынесение вердикта по сути беспокойства клиента. Автовладельцу не стоит пренебрегать проверкой автомобиля на ходу, даже если нет нареканий на его поведение. Отсутствие замечаний хозяина машины — не факт полной исправности автомобиля, и дополнительная консультация специалиста автосервиса не помешает. Потом машину моют и поднимают на подъемнике в зоне приемки автосервиса. В этот вынужденный перерыв приемщик автосервиса, чтобы не терять время, на своем рабочем месте начинает рассчитывать стоимость необходимых работ и запасных частей.

Осмотрев автомобиль снизу, мастер автосервиса заканчивает калькуляцию. В автосервисе проверяют машину бесплатно, независимо от того, будет ли владелец ремонтировать ее сейчас и здесь или в другое время и в другом месте. Кстати, иногда для устранения мелкой неисправности нужно “разобрать пол-автомобиля”. В таком случае специалист автосервиса рекомендует совместить работы: сделать что-то “с опережением”, воспользовавшись частичной разборкой машины (агрегата), или, наоборот, повременить до планового ТО — это сокращает затраты времени (оплачиваемые нормо-часы), соответственно уменьшая общую стоимость ремонта. Кроме того, заказчик может сэкономить, привезя свои запасные части. Но он должен подтвердить их качество автосервису, то есть соответствие установленным техническим требованиям. Об этом обязательно предупреждает мастер автосервиса, объясняя, какие документы необходимы: чек из проверенного и известного автосервису магазина, копия сертификата качества на партию масла, номер которой есть на упаковке, паспорт изготовителя на узел (например, на амортизатор с идентификационным номером) и т.п.

После диагностики клиенту, если он хочет, дают перерыв для обдумывания ситуации, консультации в другом автосервисе, коррекции своих планов или чтобы накопить деньги на ремонт.

Если клиент решил ремонтировать автомобиль в автосервисе ИП, мастер автосервиса приглашает заказчика к стенду, отражающему текущую загрузку механиков, и согласовывает время получения готового автомобиля. Затем оформляет заказ-наряд в письменной форме. В нем стараются использовать термины, которые понятны клиенту, текст — на русском языке. В заказ-наряде помимо сведений об автомобиле и реквизитов сторон, обязательно указывают: оказываемые услуги (выполняемые работы), запасные части и материалы, предоставляемые автосервисом, их стоимость и количество; запасные части и материалы, предоставленные заказчиком; цену автомобиля, определяемую по соглашению сторон; стоимость оказываемых услуг автосервисом (выполняемых работ) и порядок их оплаты; сроки исполнения работ автосервисом; условия гарантии автосервиса на результаты работ; особенности, связанные со спецификой ремонта или опытом общения фирмы с клиентами, например, дополнительную оплату за хранение готового автомобиля, владелец которого не заплатил автосервису вовремя за выполненную работу.

Когда клиент оставляет машину в автосервисе, исполнитель одновременно с договором составляет приемно-сдаточный акт с указанием комплектности автомобиля, видимых наружных повреждений и дефектов, сведений о предоставлении заказчиком запасных частей и материалов.

Автосервису недопустимо без согласия клиента делать дополнительные платные работы или оказание одних услуг ставить в зависимость от обязательного заказа других. На краткосрочные работы (подкачку шин, выборочные операции технического обслуживания, мойку и т.п.), которые делают в присутствии клиента в автосервисе ИП выдают квитанции, талоны и т.п.

Работники автосервиса дают клиенту возможность наблюдать за ремонтом машины, например из зоны ожидания в цехе или с галереи над ним. Когда нужно (обнаружена дополнительная неисправность, заказчик захотел предупредить мастера автосервиса об особенностях своего автомобиля или проверить ход и качество работ и т.п.), владельца машины проводят к рабочему посту. Механик не отвлекается на получение запасных частей и материалов, а все необходимое ему вовремя доставляют со склада.

В автосервисе ИП недопустимо долгое сидение ремонтников в “курилке”, их прогулки по цеху или постоянное одалживание инструмента друг у друга.

Когда машина оставлена в автосервисе, заказчик может по телефону узнавать, как идут дела. Если в этот момент мастер автосервиса занят, он обязательно перезванивает. В любом случае клиента немедленно извещают о выявленных при ремонте недостатках, угрожающих безопасности движения, приостанавливая работу. Если автовладелец не согласен на их исправление (на дополнительные расходы) или они неустранимы, это записывают во всех экземплярах приемно-сдаточного акта.

При сдаче готового автомобилю заказчику мастер, принимавший автомобиль, подводит к нему владельца, показывает результаты работы и замененные детали. Кроме того, дает рекомендации по эксплуатации автомобиля. После выяснения всех вопросов, устранения замечаний (если они есть), приемщик автосервиса провожает заказчика в кассу — машину выдают после полной оплаты работ.

Через два-три дня мастер по телефону интересуется у клиента, не возникли ли у него какие-либо пожелания или у автомобиля — неполадки.

**7. Рекомендации по повышению эффективности работы сервиса**

*анализ работа автосервис*

Проведя анализ работы автосервиса ИП можно сделать вывод, что рабочий процесс организован на высоком уровне, сервис предоставляет широкий спектр услуг, специалисты сервиса выполняют свою работу качественно. Тем не менее, руководителю сервиса можно принять ряд мер, которые, помогут повысить эффективность работы сервиса.

1. Управленческие решения должны приниматься с учетом долгосрочной перспективы, даже если это наносит ущерб краткосрочным финансовым целям.
2. Необходимо использовать «вытягивающую» схему, чтобы избежать перепроизводства. Организация работы производства требует, чтобы потребитель получил то, что ему требуется, в нужное время и в нужном количестве.
3. Объёмы работ должны выравниваться. Для того, чтобы создать правильное бережливое производство и добиться улучшения качества обслуживания, необходимо выровнять график производства, не всегда строго следуя порядку поступления заказов.
4. Производство может быть остановлено, если того требует качество.
5. Стандартные задачи и делегирование полномочий сотрудникам — основа непрерывного совершенствования.
6. Необходимо использовать визуальный контроль для того, чтобы ни одна проблема не осталась незамеченной.
7. Использование сотрудниками сервиса только надежных, испытанных технологий.
8. Штат предприятия должен состоять из специалистов, которые досконально знают своё дело, исповедуют философию компании и не пренебрегают интересами автосервиса и заказчика в пользу своих личных интересов.
9. Необходимо принимать личное участие в спорных либо конфликтных ситуациях как с клиентам, так и внутри коллектива, для того, чтобы дать им объективную оценку.
10. Необходимо расширить специализацию сервиса за счет увеличения наименований обслуживаемых марок автомобилей.
11. Для эффективной работы предприятия необходим постоянный личный контроль руководства. Только в этом случае качество предоставляемых услуг и выполняемых работ будет оставаться на высоком уровне, дисциплина будет соблюдаться сотрудниками.

Считаю, что внедрение указанных выше мер поможет повысить эффективность производительности труда, качества предоставляемых услуг и выполненных работ и увеличит клиентскую базу сервиса. Тем более, что в планах – открытие второго сервиса, который в первое время будет специализироваться на шиномонтаже и небольших кузовных работах.

**Заключение**

Современный автомобиль сложен по конструкции, напичкан электроникой и обслужить или отремонтировать его без специального оборудования невозможно. Оно, как правило, есть на серьезных предприятиях автосервисах. Поэтому здесь вероятность технического брака мала.

Но выбрать автосервис, в котором клиенту предоставят широкий спектр услуг, выполняемых специалистами своего дела по приемлемым ценам в городе Уфе достаточно сложно. Именно таким сервисом является автосервис ИП

Чтобы выдерживать высокую планку качества предоставляемых услуг, которую установила для себя компания, сотрудники автосервиса ИП постоянно обучаются, повышают квалификацию на специальных семинарах и курсах, организуемых представителями известных автомобильных производителей. Специалисты сервиса ИП Мргаязов, расширяя границы возможностей, делают все для того, чтобы каждый клиент мог ощутить постоянный рост компании в области качества и предоставлении новых услуг.

Благодаря прохождению практики в ИП я смог понять, как должна быть организована работа автосервиса, какие услуги могут быть предоставлены клиентам и на каком уровне, как происходит общение с клиентом.

Прохождение практики позволило мне применить имеющиеся знания, приобрести опыт работы, получить новые профессиональные знания и навыки.

Размещено на Allbest.ru