



Universitatea Tehnică a Moldovei

**PERFEȚIONAREA PRESTĂRII SERVICIILOR
DE INSPECȚIE TEHNICĂ AUTOVEHICULELOR
ÎN CADRUL «BELUX-L» SRL**

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОГО
КОНТРОЛЯ АВТОМОБИЛЕЙ
В «BELUX-L» SRL**

Absolvent:

A. Cudreașov

Conducător:

conf. univ., dr.V. Ceban

Chișinău – 2022

Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
Universitatea Tehnică a Moldovei
Facultatea Inginerie Mecanică, Industrială și Transporturi
Departamentul «Transporturi»
Program «Managementul și exploatarea transportului»

Admis la susținere

Șef Departament: conf.univ., dr. Ceban Victor

"__" _____ 2023

**Perfecționarea prestării serviciilor de
inspecție tehnică autovehiculelor în cadrul
«BELUX-L» SRL**

**Совершенствование системы оказания
услуг технического контроля автомобилей
в «BELUX-L» SRL**

Teza de master

Conducător: _____ (conf.univ., dr. V. Ceban)

Absolvent: _____ (A. Cudreașov)

Chișinău - 2023

Характеристика проекта:

АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

На основе анализа производственно-хозяйственной деятельности действующего предприятия «BELUX-L» SRL (г. Бельцы) предложены и разработаны ряд организационно-технических мероприятий, направленных на повышение эффективности работы производственно-технической базы и технологического характера производства.

ЭКСПЛУАТАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

Рассмотрены следующие вопросы:

- Основы эксплуатационной безопасности транспортных средств
- Техническое состояние транспортных средств в условиях эксплуатации.....
- Влияние технического состояния транспортных средств на безопасность дорожного движения
- Требования к техническому состоянию транспортных средств в условиях эксплуатации
- Принципы обеспечения работоспособности транспортных средств.....
- Государственный надзор в области транспорта и безопасности дорожного движения
- Экологический контроль транспортных средств

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ЧАСТЬ

В данном разделе рассмотрена суть кадровой политики организации, выявлены принципы организации работы с клиентами, предложения по привлечению клиентов, предложено информационное обеспечение процесса оказания услуги по проведению технического осмотра автомобиля, разработан медиаплан по привлечению клиентуры.

Оценка полученных результатов: полученные теоретические и практические результаты удовлетворяют требованиям функционирования автосервисных предприятий

Правильность изложенного материала: Материал изложен последовательно в соответствии с методическими рекомендациями

Качество графического материала: Оформление пояснительной записки и графической части выполнено в соответствии с требованиями стандартов

Практическое значение проекта: Предложения по развитию инфраструктуры и логистического обеспечения производственных процессов станций технического обслуживания автомобилей могут быть использованы в различных регионах Республики Молдова на СТО.

Замечания и предложения: Работа в электронной форме соответствует оригиналу, представленному для публичной защиты

Характеристика студента и присваиваемое звание: За период выполнения работы **Кудряшёв Александр** проявил способность самостоятельно принимать и обосновывать решения, пользоваться технической, нормативной и другой информацией.

Считаю, что магистерская диссертация заслуживает высокой оценки, а студент **Кудряшёв Александр** – присвоения квалификации «Магистр» в области «Инженерия и инженерная деятельность».

РЕЗЮМЕ

на магистерскую диссертацию на тему:

« Совершенствование системы оказания услуг технического контроля автомобилей в «BELUX-L» SRL»

Основная цель работы – анализ мероприятий по повышению эффективности деятельности автосервисного предприятия.

Проект состоит из расчётно-пояснительной записки в объёме 70 страниц и графической части (приложение формата Power Point). Расчётно-пояснительная записка состоит из трёх разделов, 11 рисунков и схем, 3 таблиц и 13 библиографических источников.

Представленная магистерская работа состоит из трёх разделов, которые содержат материал аналитического характера, практические и технологические разработки и экономическое предложенных мероприятий.

В работе предложены и разработаны на уровне учебно – практического применения следующие вопросы:

АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

На основе анализа производственно-хозяйственной деятельности действующего предприятия «**BELUX-L**» SRL (г. Бельцы) предложены и разработаны ряд организационно-технических мероприятий, направленных на повышение эффективности работы производственно-технической базы и технологического характера производства.

ЭКСПЛУАТАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

Рассмотрены следующие вопросы:

- Основы эксплуатационной безопасности транспортных средств;
- Техническое состояние транспортных средств в условиях эксплуатации;
- Влияние технического состояния транспортных средств на безопасность дорожного движения;
- Требования к техническому состоянию транспортных средств в условиях эксплуатации;
- Принципы обеспечения работоспособности транспортных средств;
- Государственный надзор в области транспорта и безопасности дорожного движения;
- Экологический контроль транспортных средств.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ЧАСТЬ

В данном разделе рассмотрена суть кадровой политики организации, выявлены принципы организации работы с клиентами, предложения по привлечению клиентов, предложено информационное обеспечение процесса оказания услуги по проведению технического осмотра автомобиля, разработан медиаплан по привлечению клиентуры.

RESUME

for a master's thesis on the topic: « **The improvement of the system of technical control services of cars in "BELUX-L" SRL»**

The main purpose of the work is to analyze measures to improve the efficiency of the car service enterprise.

The project consists of a calculation and explanatory note in the amount of 70 pages and a graphic part (Power Point format application). The calculation and explanatory note consists of three sections, 11 figures and diagrams, 3 tables and 13 bibliographic sources.

The presented master's thesis consists of three sections, which contain material of an analytical nature, practical and technological developments and economic proposed activities.

The following issues are proposed and developed at the level of educational and practical application:

THE ANALYTICAL PART

Based on the analysis of the production and economic activities of the existing enterprise "BELUX-L" SRL (Balti), a number of organizational and technical measures aimed at improving the efficiency of the production and technical base and the technological nature of production have been proposed and developed.

THE OPERATIONAL SAFETY OF VEHICLES

The following issues are considered:

- Basics of operational safety of vehicles;
- Technical condition of vehicles in operating conditions;
- The impact of the technical condition of vehicles on road safety;
- Requirements for the technical condition of vehicles in operating conditions;
- Principles of ensuring the operability of vehicles;
- State supervision in the field of transport and road safety;
- Environmental control of vehicles.

THE ORGANIZATIONAL PART

This section considers the essence of the personnel policy of the organization, identifies the principles of organizing work with customers, proposals for attracting customers, offers information support for the process of providing services for the technical inspection of the car, developed a media plan to attract clientele.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	
1 АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	
1.1 Формы и методы управления процессами оказания услуг в автосервисе.....	4
1.2 Анализ средств ИКТ для управления процессами оказания услуг в автосервисе	12
1.3 Анализ эффективности ИКТ в деятельности предприятий сервиса.....	14
2 ЭКСПЛУАТАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ	
2.1 Основы эксплуатационной безопасности транспортных средств.	19
2.2 Техническое состояние транспортных средств в условиях эксплуатации.....	22
2.3 Влияние технического состояния транспортных средств на безопасность дорожного движения.....	31
2.4 Требования к техническому состоянию транспортных средств в условиях эксплуатации.....	33
2.5 Принципы обеспечения работоспособности транспортных средств.....	37
2.6 Государственный надзор в области транспорта и безопасности дорожного движения.....	41
2.7 Экологический контроль транспортных средств.	52
3 ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ЧАСТЬ	
3.1 Суть кадровой политики организации.....	56
3.2 Организация работы с клиентами, предложения по привлечению клиентов.....	59
3.3 Информационное обеспечение процесса оказания услуги по проведению технического осмотра автомобиля.....	62
3.4 Разработка медиа-плана.....	66
Заключение	68
Литература	69
Приложения	70

Введение

Достоверен тот факт, что наиболее частая проблема, с которой сталкивается владелец автосервиса – это постоянный недостаток финансов на содержание фирмы. Хотя это не единственная забота, одолевающая умы начинающих предпринимателей. Все силы направляются на налаживание деловых связей с клиентами и поставщиками качественных запчастей. Ведь в самом начале пути для компании очень важно завладеть вниманием солидной клиентуры и приобрести безупречную репутацию. Эти два важных момента будут основополагающими в становлении и развитии бизнеса в заполненной до предела нише рынка автомобильных услуг.

Успешную работу автосервиса определяет прогнозирование, готовность и возможность лавировать в условиях создавшейся обстановки. Владелец фирмы должен быть готов к возможным переменам, необходимым затратам и повышению цен. Тщательный анализ производственного процесса позволяет заранее знать, для чего понадобится новая порция финансовых средств. Порой издержки фирмы связаны не только с непосредственным производством, но и с параллельной деятельностью.

Во многом процветание предприятия определяет грамотное управление всеми процессами. Каждый работник автосервиса должен находиться на своем месте, и выполнять свой объем. Предположим, один занимается работой с клиентами и оформлением заказов, другой - поставкой запчастей, а третий – ремонтом. При этом учитывается их отношение к выполнению своей части общего дела, ответственность и профессионализм, доброжелательность к заказчикам. Делается ставка на доступность услуг автосервиса. Далее, когда фирма раскрутится и приобретет репутацию, можно постепенно повысить стоимость.

В обязанности сотрудника по работе с клиентурой входит оценка деятельности автосервиса. Зная все негативные моменты, недоработки, отрицательные отзывы о фирме, неудовлетворенность заказчика можно довести производственный процесс до совершенства. Очень важно комплектовать штат профессиональными сотрудниками с хорошими человеческими качествами.

Не просто поначалу закрепиться на рынке автосервиса. Приходится искать новые пути развития. И прежде всего, делать упор на мастерство автослесарей, качество запчастей, своевременность выполнения заказа. Как правило, подобная деятельность быстро отмечается потребителями.

Сегодня большинство собственников независимых автосервисов сталкиваются с рядом проблем. К ним относятся, прежде всего, неоптимизированные бизнес-процессы, большие утечки ценных ресурсов, проблемы с клиентским сервисом, а также практика “серых схем” и недобросовестность сотрудников.

Реклама – самый перспективный двигатель любого предприятия и затраты на нее со временем окупятся. А начинающий бизнес в ней особенно нуждается. Создание собственного стиля, яркая подача своих услуг, выгодные предложения не останутся незамеченными. О своем существовании можно заявить на страницах газет, по радио и телевидению, в Интернете. Но, конечно, более действенной становится реклама удовлетворенных заказчиков.

Литература

1. Волгин В.В. Автосервис. Производство и менеджмент. Практическое пособие. – 2-е изд. Изм. И доп.– М.: Издательско – торговая корпорация «Дашков и Ко». 2005. – 520 с. ISBN 5-94798-608-6.
2. Волгин В.В. Автосервис. Организация, управление, анализ. – М.: Издательско – торговая корпорация «Дашков и Ко». 2005. – 584 с.
3. О.Д. Марков. Станции технического обслуживания автомобилей. – К.: Кондор, 2008. – 536 с.
4. В.Е. Канарчук, А.А. Лудченко, и др. Техническое обслуживание, ремонт и хранение автотранспортных средств: Учебник: в 3-х книгах.(8Н -1) – К.: Выща шк., 1991г.- 359 с. ISBN 5-9670-0005-4.
5. В.Е. Канарчук, А.А. Лудченко, и др. Техническое обслуживание, ремонт и хранение автотранспортных средств: Учебник: в 3-х книгах.(8Н -2) – К.: Выща шк., 1991г.- 406 с. ISBN 5-11-003634-9.
6. Кузнецов, Е.С. Техническая эксплуатация автомобилей : Учебник для вузов. 4-е изд., перераб. и дополн. / Е.С. Кузнецов, А.П. Болдин, В.М. Власов и др. –М.: Наука, 2001. – 535 с. ISBN 5-02-002593-3.
7. А. Н. Ременцов, Ю. Н. Фролов, В. П. Воронов и др. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе : учебник для студ. Учреждений высш. Проф. Образования / под ред. А.Н.Ременцова, Ю.Н. Фролова. — М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 480 с. — (Сер. Бакалавриат). ISBN 978-5-7695-8829-7
8. Тищенко, Н.Т. Технологические процессы технического обслуживания, ремонта и диагностики автомобилей [Текст]: учебное пособие /Н.Т. Тищенко, Ю.А. Власов, Е.О. Тищенко. – Томск: Изд-во Том. Гос. Архит.-строит. Ун-та, 2010. – 159 с. – ISBN 978-5-9305-344-3.
9. В.А. Щетина, В.С. Лукинский, В.И. Сергеев. Снабжение запасными частями на автомобильном транспорте. – М.: Транспорт, 1988. – 112 с.
10. Епишин В.Е., Караченцев А.П., Остапец В.Г. Пректирование станций технического обслуживания автомобилей. – Тольятти: ТГУ, 2008. – 284 с.
11. Напольский Г.М., Солнцев А.А. Технологический расчёт и планировка станций технического обслуживания автомобилей: Учебное пособие к курсовому проектированию по дисциплине «Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного транспорта» /МАДИ(ГТУ) – М.: Транспорт, 2003. – 52 с. УДК 629. 113.004.5
12. Методика выбора номенклатуры деталей, узлов агрегатов для прогнозирования потребности в запасных частях / Плеханов А.А. // Актуальные проблемы управления качеством производства и эксплуатации транспортных средств: Материалы X Междунар. науч. практ. конф. ВЛГУ. Владимир, 2004.
13. Сарбаев В. И. Условия функционирования и выбор стратегии развития предприятий автосервиса/ 2-е изд., переработанное и дополненное / Под ред. В.И. Сарбаева // В. И. Сарбаев, В. В. Тарасов – М.: МГИУ, 2002. – 116 с.