

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
КУРГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА «АВТОМОБИЛЬНЫЙ ТРАНСПОРТ И АВТОСЕРВИС»

ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ И ПРОГРАММА

для студентов специальности
190603

Курган 2007

Кафедра: "Автомобильный транспорт и автосервис"
Дисциплина: Преддипломная практика
для студентов специальности 190603

Составил: доцент, канд. техн. наук Жаров С.П.

Утверждена на заседании кафедры "21 " мая 2007 г.

Рекомендована методическим советом университета
" " _____ 2007 г.

ВВЕДЕНИЕ

Целью преддипломной практики является закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение практических навыков ТО и Р автомобилей, а также сбор материалов для дипломного проекта по специальности. Руководитель практики от университета занимается вопросами организации прохождения студентами практики и осуществляет общее руководство.

Консультации студентов в период практики и прием отчета по практике осуществляет руководитель дипломного проекта. Руководитель дипломного проекта до начала практики должен выдать студенту предварительно сформулированную тему дипломного проекта.

Общая продолжительность практики – 6 недель.

Таблица 1-Календарный план практики*

| Наименование раздела | Срок выполнения |
|--|-----------------|
| Анализ работы предприятия и основные показатели работы | 1 неделя |
| Анализ структуры автомобильного парка города или области и выбор признаков сегментации автомобильного рынка | 1 неделя |
| Состояние рынка услуг и товаров, знакомство с конкурирующими предприятиями и составление конкурентного листа | 1,5 недели |
| Организация работы с клиентом | 0,3 недели |
| Учет выполнения заказов на услуги (период назначается руководителем) | 0,2-1 неделя |
| Технологический процесс оказания услуг | 0,5 недели |
| Охрана труда и защита окружающей среды | 0,2 недели |
| Индивидуальное задание | 1,5 недели |
| Оформление отчета и обоснование темы проекта | 2 недели |
| *Календарный план может быть изменен руководителем в зависимости от темы дипломного проекта. | |

Успешное прохождения практики требует знания следующих дисциплин:

- *«Системы, технологии и организация сервисных услуг»;*
- *«Производственно-техническая инфраструктура сервисного обслуживания изделий»;*
- *«Основы работоспособности технических систем»;*
- *«Основы маркетинга»;*
- *«Эксплуатационные материалы и экономия ТЭР»;*

- «Устройство, эксплуатация и проектирование оборудования автосервиса»;
- «Электрооборудование транспортных и транспортно-технологических машин»;
- «Электронные и микропроцессорные системы автомобилей»;
- «Экологические проблемы транспортно-дорожного комплекса»;
- «Технология и организация восстановления деталей и сборочных единиц при сервисном обслуживании»;
- «Техническое обслуживание газобаллонных автомобилей»;
- «Техническая эксплуатация двигателей и трансмиссии»;
- «Техническая эксплуатация систем, обеспечивающих безопасность движения»;
- «Техническое обслуживание и ремонт кузовов автомобилей»;
- «Безопасность жизнедеятельности»;
- «Эффективность, экономика сервисных услуг и основы предпринимательства».

Содержание отчета по практике индивидуально и зависит от темы дипломного проекта. До начала преддипломной практики студент должен встретиться с руководителем практики от университета и руководителем дипломного проекта и уточнить тему дипломного проекта, календарный план практики и содержание отчета по практике.

1 Общие сведения по предприятию

Данные о предприятии описываются студентом в первом разделе. Кроме этого, студент должен оформить эти сведения в форме «Приложения 2».

- наименование предприятия, место его расположения, виды уставной деятельности, организационно-правовая форма, история предприятия;
- виды оказываемых услуг, наличие магазина и других дополнительных объектов;
- число рабочих дней в году, режим работы участков, отделов и служб предприятия, выходные дни;
- регистрация и сертификация предприятия, организационно-правовая форма предприятия;
- основные показатели работы предприятия.

Учитывая зимнее время прохождения преддипломной практики, для более полного анализа показателей работы предприятия необходимо использовать данные, собранные студентом в период производственной практики. Общий анализ данных, собранных на производственной и преддипломной практиках, позволит выявить сезонность оказания услуг и, учитывая изменения в загрузке производственных мощностей предприятия, принять правильные решения о работе предприятия в дипломном проекте.

Период сбора основных показателей работы предприятия должен быть согласован с руководителем дипломного проекта, но не должен составлять менее трех лет.

При необходимости основные показатели работы предприятия могут быть представлены по месяцам, например, в случае сезонного характера оказываемых услуг.

Объем и характер представленного материала согласовывается с руководителем дипломного проекта и может содержать следующие данные:

- основные производственные фонды предприятия, их описание, характеристика и стоимость (помещение, оборудование, инструмент и т.д.);
- квалификационный состав работников;
- виды оказываемых услуг;
- цены на основные виды услуг и товаров, применяемые методы ценообразования;
- доходы от реализации услуг и товаров (по возможности необходимы данные по доходам за различные виды услуг и товаров);
- расходы на зарплату работникам и системы оплаты труда работников разных категорий;
- расходы на материалы, коммунальные услуги и другие виды расходов предприятия;
- расчеты с поставщиками товаров, запасных частей и материалов;
- амортизация оборудования;
- накладные расходы;
- выплаченные налоги и сборы;
- льготы для клиентов различных групп.

Финансовые показатели работы предприятия могут быть представлены в виде таблицы 2.

Таблица 2 - Показатели финансово-хозяйственной деятельности СТОА

| Показатели | 2003 | 2004 | 2005 |
|---|------|------|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| <i>ДОХОДЫ(тыс. руб.)</i> | | | |
| Ремонт автомобилей (материалы фирмы) | | | |
| Ремонт автомобилей (материалы заказчика) | | | |
| Инвестиции (кредиты) | | | |
| Экспертные услуги | | | |

Продолжение таблицы 2

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|----------------------------------|---|---|---|
| Бюро купли-продажи | | | |
| Продажа автомобилей | | | |
| Продажа запчастей | | | |
| Торговая наценка | | | |
| Прочие | | | |
| Итого доходов | | | |
| <i>РАСХОДЫ(тыс. руб.)</i> | | | |
| Ремонт автомобилей | | | |
| Закуп оборудования | | | |
| Заработная плата | | | |
| Коммунальные услуги | | | |
| Телефон | | | |
| Страховка | | | |
| Аренда площадей | | | |
| Ремонт помещения | | | |
| Амортизация | | | |
| Экспертные услуги | | | |
| Бюро купли-продажи | | | |
| Торговая наценка | | | |
| Погашение процентов за кредит | | | |
| Сумма перечисленных налогов | | | |
| Прочие | | | |
| Итого расходов | | | |
| ПРИБЫЛЬ | | | |

2 Производственно-техническая база предприятия и кадровый состав работающих

В этом разделе студент должен описать производственно-техническую базу предприятия, привести необходимые схемы планировочных решений и дать характеристику кадрового состава предприятия. В разделе должны быть представлены:

- схема генерального плана предприятия (существующая и перспективная) с описанием расположения на нем основных объектов и их назначения, площадь участка предприятия и его использование;
- структура управления предприятием;
- кадровый состав инженерно-технической службы, их обязанности;
- состав основных и производственных рабочих на предприятии, данные о составе и квалификации специалистов представить в форме приложения 1;
- схема планировки производственного корпуса (корпусов) предприятия с описанием расположения цехов, участков, складов и других помещений, описание их производственных, технологических и организационных связей;
- оформление фасада предприятия;
- наличие необходимых помещений инфраструктуры: зал ожидания, комната клиентов, офис, подсобные помещения (компрессорная, трансформаторная и т.д.), бытовые помещения для персонала (раздевалки, душевые, туалеты, комнаты отдыха и т.д.);
- количество постов и их назначение;
- план соединения участка предприятия с инфраструктурой данного района;
- соединение с сетью дорог общего пользования, въезд на участок и выезд из него;
- размещение и использование инженерных сетей, разводящих водопроводных линий, электрических сетей, газопроводов, теплосетей и т.д.;
- форма собственности на основные производственные формы (собственность юридических или физических лиц, договор аренды и др.).

3 Анализ структуры автомобильного парка города или области и выбор признаков сегментации автомобильного рынка

Анализ проводится с учетом темы дипломного проекта, объем и структура данного раздела согласовываются с руководителем дипломного проекта. Могут быть использованы следующие варианты анализа: по маркам и моделям автомобилей; по годам выпуска отдельных марок автомобилей; темпы прироста парка автомобилей, отдельных марок и моделей; по престижности автомобилей; по конструкции отдельных узлов и агрегатов (тип двигателя, тип коробки передач, модели шин и т.п.), по принадлежности автомобилей

(частные владельцы, индивидуальные предприниматели, муниципальные организации, автотранспортные предприятия и т.д.). На рисунке 1 приведен пример представления данных по структуре автомобилей.

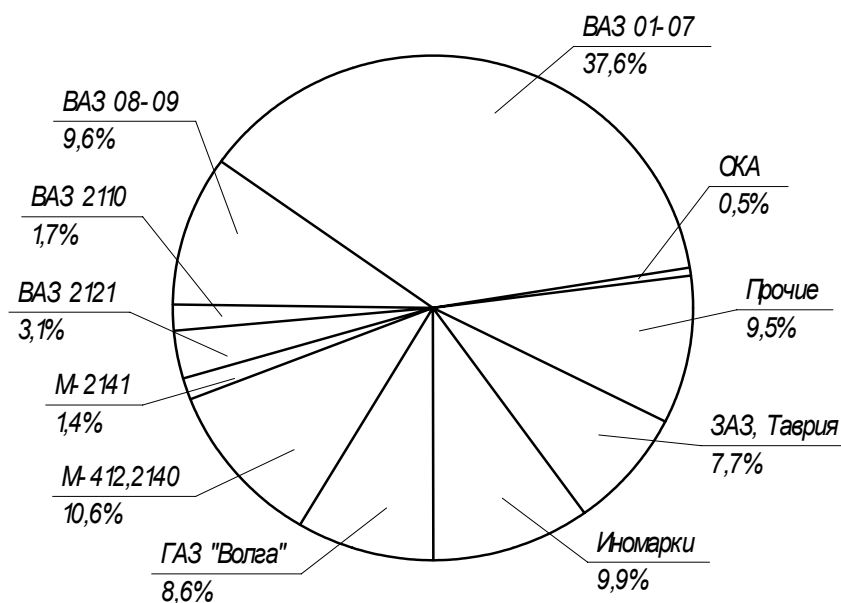


Рисунок 1 - Структура парка легковых автомобилей

При анализе необходимо учитывать особенности разрабатываемой темы дипломного проекта, не следует ограничиваться анализом парка легковых автомобилей, принадлежащих частным лицам. В ряде случаев необходимо проводить более глубокий анализ по моделям и модификациям автомобилей. Например, при разработке тем дипломных проектов для предприятий по ТО и ремонту двигателей автомобилей необходимо отдельно выделять модификации автомобилей, на которых установлены инжекторные ДВС. Основные признаки проведения сегментации автомобильного парка для различных услуг автосервиса приведены в таблице 3.

Таблица 3 - Основные признаки сегментации автомобильного парка

| Название | Признаки сегментации автомобильного парка |
|---|---|
| 1 | 2 |
| Регламентные работы (по видам технического обслуживания); | -автомобили на гарантии; |
| Уборочно-моечные работы; | -интенсивность эксплуатации; - престижность автомобилей; |
| Контрольно-диагностические работы; | -конструкция автомобилей и их основных узлов; |
| Смазочно-заправочные работы; | -интенсивность эксплуатации; -используемые материалы; |

Продолжение таблицы 3

| 1 | 2 |
|---|--|
| Регулировка фар; | -конструкция автомобильных фар; |
| Регулировка углов установки управляемых колес; | -конструкция управляемых мостов; |
| Регулировка топливной аппаратуры бензиновых двигателей; | -конструкция топливной аппаратуры; |
| Регулировка топливной аппаратуры дизельных двигателей; | -конструкция топливной аппаратуры; |
| Электротехнические работы на автомобиле; | -конструкция узлов электрооборудования; |
| Замена агрегатов; | -параметры надежности агрегатов; |
| Ремонт двигателей; | -особенности конструкции двигателей; -параметры надежности различных узлов и систем ДВС; |
| Ремонт коробки передач (КП); | -особенности конструкции КП; -параметры надежности различных деталей КП; |
| Ремонт рулевого управления и подвески; | -особенности конструкции рулевого управления и подвески; -параметры надежности различных деталей рулевого управления и подвески; |
| Ремонт тормозной системы; | -особенности конструкции тормозной системы; -параметры надежности различных деталей тормозной системы; |
| Ремонт электрооборудования (со снятием с автомобиля); | -конструкция узлов электрооборудования; -параметры надежности различных узлов электрооборудования; |
| Ремонт кузовов; | - виды и количество повреждений в ДТП; -стойкость кузова к коррозионным повреждениям; |
| Ремонт радиаторов и арматурные работы; | - виды и количество повреждений в ДТП; -надежность радиаторов и арматуры автомобиля; |
| Подготовка к окраске и окраска; | - типы лакокрасочных покрытий и их цветовая гамма; - виды и количество повреждений в ДТП; -стойкость кузова к коррозионным повреждениям; |
| Работы по защите от коррозии и противозумной обработке; | -стойкость кузова к коррозионным повреждениям; -особенности конструкции кузовов; |

Окончание таблицы 3

| 1 | 2 |
|--|---|
| Шиномонтажные работы, балансировка колес; | -типы и особенности конструкции шин, камер и дисков колес; |
| Ремонт местных повреждений шин и камер; | - типы и особенности конструкции шин и камер автомобилей; - особенности повреждения шин и камер; |
| Регламентные работы по системе питания газобаллонных автомобилей; | - системы питания газобаллонных автомобилей; |
| Ремонт топливной аппаратуры газобаллонных автомобилей; | -особенности конструкции топливной аппаратуры газобаллонных автомобилей; -параметры надежности различных деталей и узлов топливной аппаратуры газобаллонных автомобилей; |
| Переоборудование автомобилей для работы на сжатом природном или сжиженных нефтяном или природном газе; | -особенности конструкции топливной аппаратуры газобаллонных автомобилей; -интенсивность эксплуатации; - количество новых автомобилей; |
| Проверка герметичности и опрессовка газовой системы питания газобаллонных автомобилей; | -особенности конструкции топливной аппаратуры газобаллонных автомобилей; -параметры надежности различных деталей и узлов топливной аппаратуры газобаллонных автомобилей; |
| Освидетельствование газовых баллонов для сжиженного нефтяного газа; | -особенности конструкции газовых баллонов для сжиженного нефтяного газа; - количество газобаллонных автомобилей; |
| Освидетельствование газовых баллонов для сжатого природного газа; | -особенности конструкции газовых баллонов для сжиженного нефтяного газа; - количество газобаллонных автомобилей; |
| Ремонт, зарядка и приемка непригодных к эксплуатации аккумуляторных батарей; | -интенсивность эксплуатации автомобилей; - количество и марочный состав автомобилей, в том числе грузовых и автобусов; - параметры надежности АКБ; |
| Установка дополнительного оборудования (сигнализация, радиоаппаратура, дополнительные фары и т.п.); | - количество новых автомобилей; -престижность автомобилей; |
| Предпродажная подготовка | - количество новых автомобилей |

На рисунке 2 и 3 для примера приведены данные по использованию моторных масел в городе Каменск-Уральском Свердловской области.

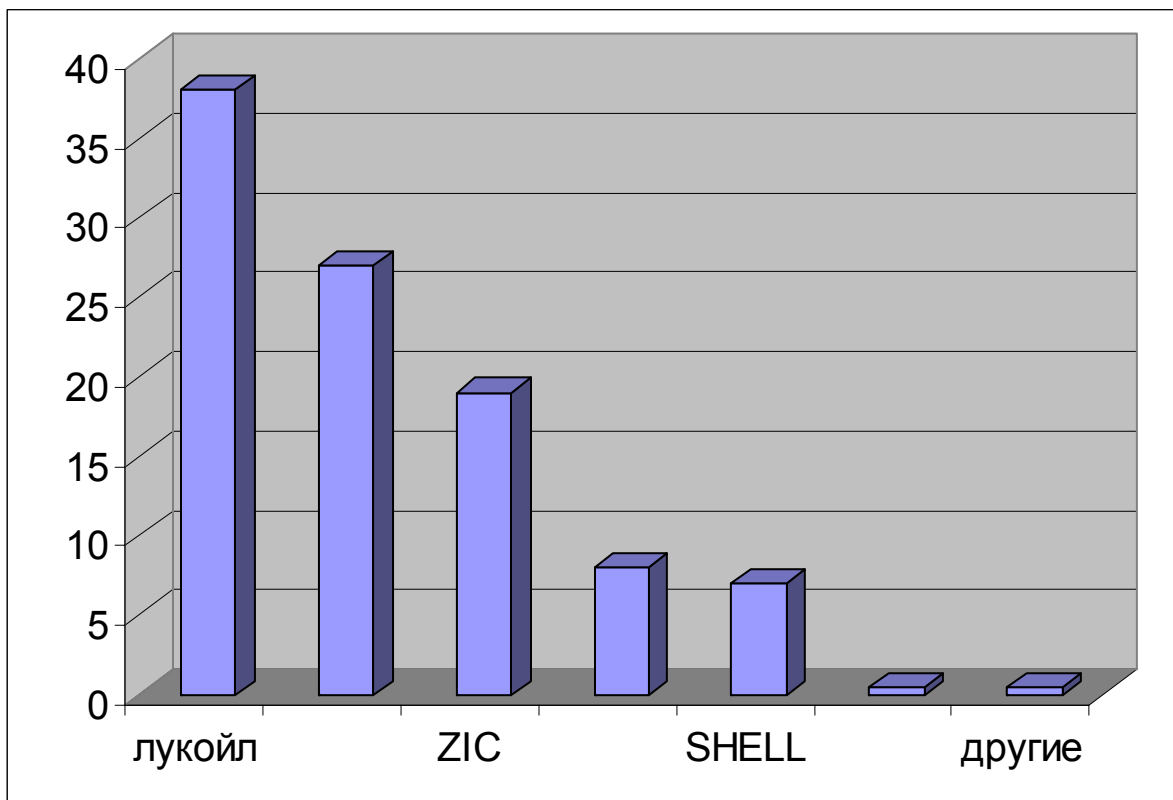


Рисунок 2 - Предпочтение клиентов при выборе моторных масел различных производителей

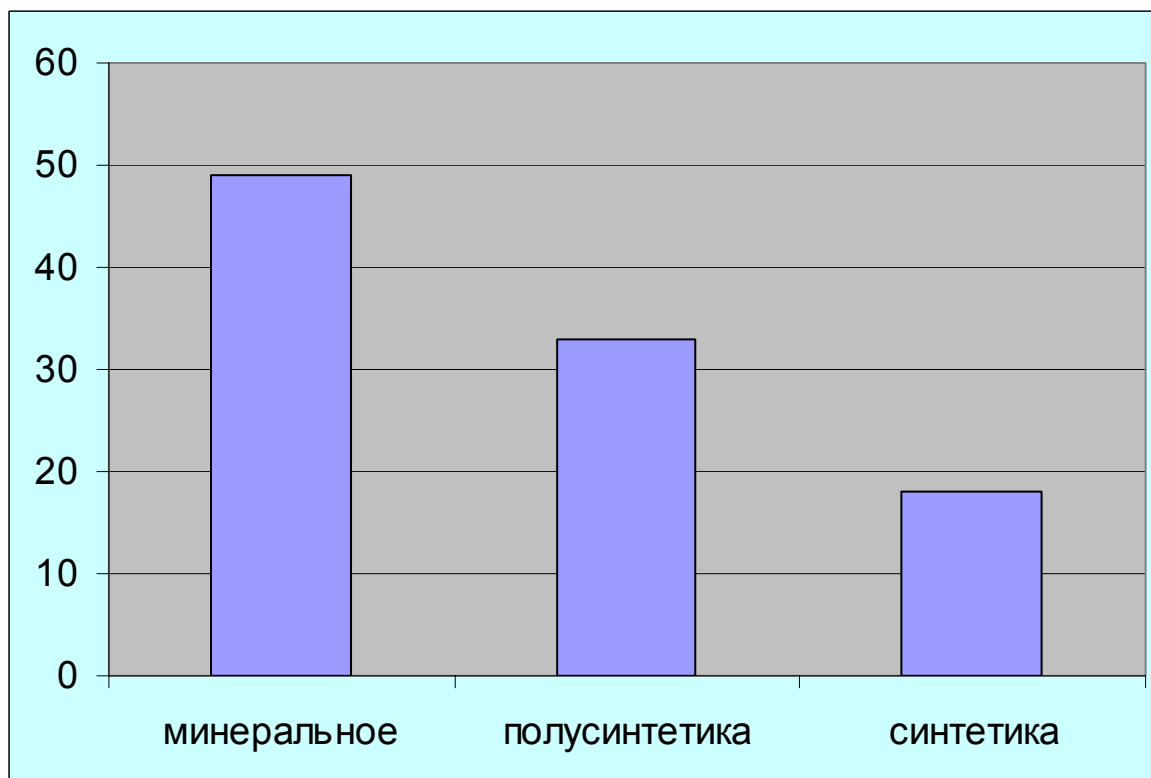


Рисунок 3 – Предпочтения клиентов при выборе моторных масел по составу

4 Анализ конкурентов и сегментация рынка по параметрам услуг

Анализ проводится для предприятий, оказывающих виды услуг, предполагаемых к разработке в дипломном проекте, список предприятий конкурентов согласовывается с руководителем дипломного проекта и строго зависит от вида услуги и месторасположения предприятий (таблица 2). Для всех предприятий - конкурентов необходимо знать производственную мощность (количество постов, режим работы предприятия и отдельных участков, количество рабочих, выполняющих услуги, предполагаемые к разработке в дипломном проекте и т.п.).

Таблица 4 - Список предприятий, оказывающих данный вид услуг

| Данные о предприятии | Предприятие | | | |
|--|-------------|-------------|-------|-------------|
| | Конкурент А | Конкурент Б | | Конкурент Х |
| Адрес или место расположения предприятия | | | | |
| Оказываемые услуги | | | | |
| Количество постов | | | | |
| в том числе для рассматриваемых работ | | | | |
| Количество рабочих | | | | |
| в том числе для рассматриваемых работ | | | | |
| Обслуживаемые модели автомобилей | | | | |
| Количество дней работы в году | | | | |
| Режим работы предприятия | | | | |

Для оценки конкурентоспособности предприятий необходимо выбрать наиболее значимые параметры, оценивающие рассматриваемые услуги (таблица 5). Наиболее подробно о выборе и анализе параметров конкурентоспособности можно познакомиться в /5/.

Таблица 5 - Параметры для оценки конкурентоспособности предприятий

| № | Наименование параметра | Весовой коэффициент, V_i | Вариант услуги | | | | |
|----|---|----------------------------|----------------|-----------|---------|---------|-------------|
| | | | СТО А№1 | ИП Иванов | СТО А№2 | СТО А№3 | ИП Глушенко |
| 1 | <i>Наличие сертификата</i> | 0,02 | | | | | |
| 2 | Уровень квалификации механиков | 0,05 | | | | | |
| 3 | Время выполнения работ по замене редуктора заднего моста | 0,04 | | | | | |
| 4 | Уровень механизации работ | 0,005 | | | | | |
| 5 | Наличие гарантий на выполняемые работы | 0,04 | | | | | |
| 6 | Уровень проверки качества выполнения работ | 0,01 | | | | | |
| 7 | Имидж предприятия | 0,14 | | | | | |
| 8 | Качество применяемых запасных частей | 0,3 | | | | | |
| 9 | Качество применяемых материалов | 0,05 | | | | | |
| 10 | Время, затрачиваемое клиентом на оформление заказа | 0,01 | | | | | |
| 11 | <i>Возможность записи по телефону</i> | 0,01 | | | | | |
| 12 | <i>Выезд механика к клиенту</i> | 0,001 | | | | | |
| 13 | <i>Доставка автомобиля на станцию</i> | 0,003 | | | | | |
| 14 | <i>Прокат автомобиля на время ремонта автомобиля клиента</i> | 0,001 | | | | | |
| 15 | Стоимость работ | 0,32 | | | | | |
| | ΣV_i | 1 | | | | | |

5 Анализ ценообразования на услуги автосервиса, запасные части и товары

При анализе необходимо помнить, что в стоимость услуги может входить стоимость запасных частей и материалов. Кроме того, качество материалов и запасных частей может оказывать значительное влияние на качество услуг. По согласованию с руководителем дипломного проекта студент должен собрать данные о товарном ассортименте материалов и запасных частей, используемых для оказания услуги, с указанием при необходимости ассортимента и цен в конкретных магазинах, автосалонах и СТОА. Условный пример приведен в таблице 6.

Таблица 6 - Конкурентный лист по ценам на услуги

| Выполняемые работы | Пред-приятие | Конку-рент А | | Конку-рент J |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Замена масел | 45 | 56 | | 39 |
| Регулировка клапанов | 89 | 123 | | 145 |
| Ремонт камер | 15 | 24 | | 26 |
| Развал и сходжение | 124 | 136 | | 198 |
| Замена тормозных колодок | 76 | 89 | | 78 |
| | | | | |

Таблица 7- Конкурентный лист по ценам на запасные части (материалы)

| Запасные части | Пред-приятие | Магазин А | | Магазин J |
|-----------------------|--------------|-----------|--------------|-----------|
| Генератор | | | | |
| Полуоси | | | | |
| Распределительный вал | | | | |
| Водяной насос | | | | |

В отчете по практике должны приводиться стоимости именно тех работ, запчастей и материалов, которые будут необходимы при выполнении дипломного проекта.

6 Организация работы с клиентурой

В отчете должны быть подробные характеристики всех услуг, которые предполагается разрабатывать в дальнейшем, необходимо составить подробную карту контроля за количеством и объемом услуг (таблица 8).

Таблица 8 - Сводка выполнения заказов на услуги по ремонту за февраль 2006 года

| Дата | Количество видов работ в заказе | | | | Время выполнения заказа | Марка автомобиля | Расход запасных частей |
|------|---------------------------------|---|---|-----------|-------------------------|------------------|------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 и более | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

В данном разделе отчета по практике должны быть отражены вопросы, относящиеся к приемам работы с клиентами:

- марки обслуживаемых автомобилей;
- прием и оформление заказов;
- формы и методы обслуживания клиентов;
- наличие предварительной записи, комнаты для клиентов, подъезды к предприятию;
- способы привлечения клиентуры, культура обслуживания, информация о предприятии;
- картотека постоянных клиентов, наличие договоров с клиентами, наличие гарантий на выполнение работы и проданный товар, ответственность исполнителей, точность выполнения договоров, наличие рекламаций на работы и товары и их регистрация;
- уровень приема заказа, обсуждение заказа с клиентом, участие клиента в процессе обслуживания, наличие консультаций, наличие постов самообслуживания;
- наличие специалистов по работе с клиентами, формы и методы обслуживания клиентов;
- методы стимулирования спроса на услуги и товары.

7 Управление производственной деятельностью СТОА

- документооборот, принятый на СТОА, первичные документы (заказ-наряд, приемо-сдаточный акт, карта комплектности автомобиля и др.), сводные документы (план-график восстановительного ремонта, оперативный диспетчерский отчет и др.);
- принятая на СТОА схема документооборота;
- оперативное управление производством, структура аппарата управления производством, текущее планирование работ;
- порядок и правила контроля качества работ, талон контроля качества работ, ведомость качества ТО и Р, схема системы управления качеством

услуг, оценка качества услуг, ведомость дефектов, учет отзывов клиентов, талоны качества, поощрения и санкции;

- образцы учетно-аналитических документов, используемых на предприятии (учет заказов на ремонт и обслуживание; бланки предварительных заказов на предприятии; документы регистрации заказов; сводки выполнения заказов за неделю, месяц и т.п.; отчет о сервисных работах; карты выполнения работ).

8 Конкуренентоспособность предприятия

В отчете по практике необходимо отражать те показатели конкурентоспособности, которые наиболее важны для рассматриваемых услуг или работ. Например, для многих предприятий важно их месторасположение, поэтому необходимо приводить схему расположения предприятия с нанесением мест концентрации автомобилей (гаражные кооперативы, стоянки, центральные автомагистрали и т.п.).

Определение конкурентоспособности услуг СТОА в соответствии с индивидуальным заданием (таблица 9).

Таблица 9 - Определение конкурентоспособности услуг предприятия

| № | Наименование параметра | Вариант услуги | | | | |
|---|---|----------------|------------------|---------|------------------|------------------|
| | | СТОА №1 | ИП Иванов | СТОА №2 | СТОА №3 | ИП Чазов |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Наличие сертификата | есть | нет | есть | есть | есть |
| 2 | Уровень квалификации механиков | высокий | низкий | средний | высокий | средний |
| 3 | Время выполнения работ по замене редуктора заднего моста, ч | 1,1 | 2 | 1,4 | 1,5 | 1,2 |
| 4 | Уровень механизации работ | средний | низкий | низкий | средний | низкий |
| 5 | Наличие гарантий на выполняемые работы | есть | нет | есть | есть | нет |
| 6 | Уровень проверки качества выполнения работ | высокий | низкий | средний | высокий | низкий |
| 7 | Имидж предприятия | высокий | средний | средний | высокий | средний |
| 8 | Качество применяемых запасных частей | хорошее | запчасти клиента | высокое | запчасти клиента | запчасти клиента |

Продолжение таблицы 9

| | | | | | | |
|----|---|-------------|----------------------|-------------|-------------|----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9 | Качество применяемых материалов | высокое | среднее | среднее | высокое | среднее |
| 10 | Время, затрачиваемое клиентом на оформление заказа | 10-25 минут | заказ не оформляется | 25-45 минут | 15-35 минут | заказ не оформляется |
| 11 | Возможность записи по телефону | есть | нет | есть | нет | есть |
| 12 | Выезд механика к клиенту | возможен | нет | нет | нет | возможен |
| 13 | Доставка автомобиля на станцию | возможна | нет | возможна | нет | нет |
| 14 | Прокат автомобиля на время ремонта автомобиля клиента | возможен | нет | нет | нет | нет |
| 15 | Стоимость работ, руб. | 800 | 560 | 760 | 740 | 630 |

Более подробно вопросы конкурентоспособности рассмотрены в литературе /5/.

Необходимо составить объективное мнение о конкурентоспособности предприятия на рынке услуг автосервиса. Для этого необходимо дать сравнительную оценку его деятельности по сравнению с другими предприятиями города, оказывающими подобные услуги. Пример в таблице 10.

Таблица 10 - Определение конкурентоспособности услуг* (на примере замены шаровой опоры ВАЗ-2106)

| № | Показатели конкурентоспособности | Рассматриваемые станции | | | | | |
|---|--|-------------------------|------|---------|-------|-------|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | Цена за работу, руб. | 110 | 45 | 56 | 45 | 45 | 56 |
| 2 | Расстояние до СТОА от центра города, км | 4 | 12 | 5 | 8 | 2 | 7 |
| 3 | Дни работы СТОА | 365 | 253 | 305 | 305 | 365 | 253 |
| 4 | Время работы СТОА | 10-18 | 8-17 | 10-24 | 12-24 | 10-20 | 8-17 |
| 5 | Есть ли на СТОА шаровые опоры? | да | нет | да | нет | Нет | нет |
| 6 | Качество шаровых опор | высокое | - | низкое | - | - | - |
| 7 | Дает ли СТОА гарантии: на запасные части, на работу? | Нет да | - да | Нет нет | - да | - нет | - да |

Продолжение таблицы 10

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---|---|------|--------|--------|--------|----------------|--------|
| 8 | Сколько времени клиент тратит на оформление заказа? | 0,5ч | 20 мин | 25 мин | 10 мин | не оформляется | 25 мин |
| 9 | Сколько времени нужно ждать пока освободиться пост? | | | | | | |
| 10 | Существует ли специалист по работе с клиентом? | | | | | | |
| 11 | Какое оборудование и инструмент применяются при проведении работ? | | | | | | |
| 12 | Будет ли проведена регулировка развала-схождения после смены шаровой опоры? | | | | | | |
| 13 | Какие дополнительные услуги предложат клиенту? | | | | | | |
| 14 | Удобна ли для клиента процедура оформления заказа? | | | | | | |
| 15 | Деньги клиент платит автослесарю или в кассу? | | | | | | |
| 16 | Дает ли СТОА гарантию выполнить работу за установленное время? | | | | | | |
| 17 | Вызовут ли у клиента доверие процесс работы, люди, отношение, внимание? | | | | | | |
| 18 | Может ли клиент воспользоваться телефоном при необходимости? | | | | | | |
| * Выбор параметров конкурентоспособности производится в каждом случае индивидуально и согласовывается с руководителем дипломного проекта. | | | | | | | |

При прохождении практики на узкоспециализированном предприятии автосервиса (АЗС, диагностический центр и т.п.) необходимо оговорить содержание и объем отдельных разделов отчета с руководителем проекта и с руководителем практики. Руководитель дипломного проекта должен выдать студенту индивидуальное задание, целью которого является более глубокое изучение вопросов, которые предполагается рассмотреть при выполнении

дипломного проекта. Объем и содержание индивидуального задания определяются руководителем и обязательно отражаются в дневнике перед направлением студента на практику.

9 Технологический процесс работ по ТО и Р

В этом разделе студентом должны быть описаны технологические процессы работ, выполняемых на предприятии, особое внимание необходимо уделить работам, входящим в услуги, предполагаемые для дальнейшего описания в дипломном проекте. В рамках этого раздела студентом должны быть представлены:

- организация работ на всех участках и в цехах предприятия;
- организация работ на рабочих местах участка или цеха, предполагаемого к разработке в дипломном проекте;
- перечень основного технологического оборудования на участках и в цехах предприятия (таблица 8);
- технология смазочных работ с изучением карт смазки, ассортимента применяемых материалов, используемого оборудования (при наличии данных постов);
- технология выполнения операций на рабочих постах ТО и Р, применяемое оборудование, инструмент;
- для участка или цеха, предполагаемого к разработке в дипломном проекте, кроме перечня технологического оборудования, должен быть приведен перечень специальных инструментов, с указанием производителя, марок и года выпуска (приложение 5), описаны инженерные коммуникации данного цеха или участка;
- наименование и состав работ (операций), выполняемых при приемке и выдаче автомобиля, мойке, предпродажной подготовке, и применяемое при этом оборудование;
- наименование и состав работ (операций), выполняемых при диагностировании автомобилей, организация диагностирования на предприятии, методы и средства диагностирования, применяемые на предприятии.

Для оценки уровня технологических процессов, применяемых на предприятии, и организации работ по работе с клиентами необходимо заполнить таблицу «ПРИЛОЖЕНИЕ 3», дав исчерпывающие ответы на контрольные вопросы приложения.

Студент должен дать характеристику вспомогательных служб предприятия, таких как отдел главного механика, компрессорное отделение, склад масел, склад запасных частей, склад материалов, трансформаторная, магазин и т.д. Необходимо дать характеристику каждого из этих участков или отделений, привести ведомости оборудования и количество рабочих.

Таблица 11- Ведомость оборудования участков и цехов*

| Наименование оборудования | Тип, модель | Краткая техническая характеристика | Количество | Примечание |
|--|-------------|------------------------------------|------------|------------|
| Технологическое оборудование | | | | |
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| ... | | | | |
| Приспособления, инструмент | | | | |
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| ... | | | | |
| Организационная оснастка | | | | |
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| ... | | | | |
| <p>*По согласованию с руководителем дипломного проекта на крупных СТОА можно отказаться от подробных характеристик оборудования производственных участков и цехов или воспользоваться отчетом по производственной практике в случае её прохождения на данном предприятии.</p> | | | | |

В отчете должны быть приведены планировочные решения зон хранения автомобилей предприятия и зон хранения автомобилей заказчиков.

Организация метрологического контроля за технологическим оборудованием предприятия (наличие ответственного по метрологии, графика проверок, его соблюдение, анализ актов, проверок предприятия Государственными инспекторами ЦСМ).

10 Охрана труда и защита окружающей среды

Для выполнения этого раздела необходимо пользоваться методическими указаниями /6/, кроме того, в данном разделе следует отразить вопросы:

- организационная структура службы охраны труда на предприятии;
- статистика несчастных случаев на производстве, их анализ, результаты расследования причин и принятые меры для предотвращения их возникновения;
- анализ актов проверок предприятия по вопросам охраны труда и пожарной безопасности, составленных государственными контролирующими органами;
- существующая схема очистки технологических сточных вод при механизированной мойке автомобиля;

- утилизация отходов при ремонте аккумуляторных батарей;
- состояние гигиенических параметров производственной среды (загазованность, уровень шума, вибрации) в зонах ТО и ТР и закрытой стоянки;
- организация контроля на токсичность отработанных газов двигателей;
- санитарно – защитная зона (расположение производственных зданий и сооружений по отношению к населенному пункту и ее озеленение);
- ознакомление с актами проверок предприятия Госкомприродой, их анализ.

Студент должен познакомиться с паспортом предприятия и при необходимости привести в своем отчете основные его положения. В паспорте предприятия можно взять данные о характеристике земельного участка предприятия по данным государственного земельного кадастра, характеристику производственных и других зданий и помещений предприятия, источники электро- и теплоснабжения, водоснабжение предприятия и характеристику очистных сооружений предприятия, состав и характеристику противопожарных средств.

11 Система оплаты труда, принятая на предприятии

- оплата труда инженерно-технических работников;
- оплата труда основных производственных рабочих;
- оплата труда вспомогательных рабочих.

Для комплексной оценки предприятия с целью дальнейшего расчета конкурентоспособности данного предприятия на рынке услуг автосервиса необходимо оценить качества технического сервиса и уровня оказания услуг в соответствии с таблицей приложения 4. В данном разделе следует отразить систему налогообложения, налоговую базу данного предприятия. При этом следует помнить, что большинство предприятий автосервиса переведены на уплату единого налога на вмененный доход.

12 Оформление отчета

Отчет по практике является основным документом, свидетельствующим об успешном ее выполнении студентом.

В отчет включается:

- содержание;
- введение;
- описание материалов, собранных во время практики в соответствии с перечисленными разделами и вопросами в них;
- заключение;
- список используемой литературы;

- приложение (формы учетных документов, технологические карты и т.д.).

Отчет должен быть оформлен в соответствии с руководящими материалами Курганского государственного университета. Проекты (работы) дипломные и курсовые. Правила оформления.

Объем отчета – 40...50 страниц рукописного текста.

Отчет должен быть подписан руководителем практики от предприятия, подпись которого заверяется печатью.

Отчет должен быть надежно сшит, иметь твердые корочки для обеспечения его надежного хранения.

Список литературы

- 1 Шабуров В.Н. Требования к оформлению учебных документов в Методические указания к оформлению текстовой части курсовых и дипломной проектов для студентов направления (специальностей) 190600 (190601, 190603).- Курган: КГУ, 2007.-32с.
- 2 Техническая эксплуатация автомобилей: Учебник для вузов /Е.С. Кузнецов, В.П.Воронов, А.П.Болдин и др.; Под ред. Е.С.Кузнецова.- М.: Транспорт,1991. –413с.
- 3 Фастовцев Г.Ф. Организация технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей: Учебное пособие. –М.: Транспорт, 1989. –240с.
- 4 Техническая эксплуатация легковых автомобилей / Г.М. Напольский, Е.И.Кривенко, Ю.Н.Фролов. –М.: Транспорт, 1975.- 216с.
- 5 Жаров С.П. Основы маркетинга в автосервисе. Учебное пособие.- Курган: КГУ, 2002. – 107с.
- 6 Васильев В.И..Микуров А.И. Безопасность и экологичность проекта. Методические указания по вопросам безопасности и экологичности производства в дипломных проектах для студентов специальности 230100.- Курган: КГУ,2002.-51с.
- 7 Жаров С.П. Дипломное проектирование. Методические указания к выполнению для студентов специальности 190603 по разделу «Обоснование темы проекта» .- Курган: КГУ, 2005. – 36с.
- 8 Рыбин Н.Н. Предприятия автосервиса. Производственно-техническая база: Учебное пособие.- Курган: КГУ, 2002. – 129с.
- 9 Напольский Г.М. Технологическое проектирование автотранспортных предприятий и станций технического обслуживания. – М.: Транспорт, 1993. – 272 с.
- 10 ОНТП – 01 – 91. Общесоюзные нормы технологического проектирования предприятий для автомобильного транспорта. – М.: Росавтотранс, Гипроавтотранс,1991.– 183 с.

- 11 Рыбин Н.Н. Справочные материалы к курсовому и дипломному проектированию по специальности «Автомобили и автомобильное хозяйство»: Учебное пособие. – Курган: КГУ, 1997. – 102 с.
- 12 Напольский Г.М. Технологическое проектирование автотранспортных предприятий и станций технического обслуживания. – М.: Транспорт, 1985. – 232 с.
- 13 СНиП II-89-80. Генеральные планы промышленных предприятий. – М.: Стройиздат, 1986.
- 14 ВСН 01 – 89. Ведомственные строительные нормы предприятий по обслуживанию автомобилей. Минавтотранс РСФСР. – М.: ЦБНТИ Минавтотранса РСФСР, 1990. – 51 с.
- 15 СНиП 2.07.01-89. Планировка и застройка городских и сельских поселений. – М.: Стройиздат, 1990.
- 16 СНиП 21-02-99. Стоянки автомобилей. – М.: Госстрой России, 2001. – 10 с.
- 17 СанПиН 2.2.1/2.1.1.984 -00. Санитарно-защитные зоны и санитарная классификация предприятий, сооружений и других объектов.
- 18 Афанасьев Л.Л. и др. Гаражи и станции технического обслуживания автомобилей. Альбом чертежей. – М.: Транспорт, 1980. – 215 с.
- 19 Табель технологического оборудования для зон и участков АТП различной мощности, ПТК и БЦТО. – М.: Росавтотранс, 1992.
- 20 Нормокомплекты технологического оборудования для зон и участков АТП различной мощности. – М.: Центравтотех, 1987. – 240 с.
- 21 Технологическое оборудования для технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей: Справочник. – М.: Транспорт, 1988. – 177с.
- 22 Каталог оборудования и инструмента для автосервиса. – М.: НПФ «Инжтехсервис», 1995. – 50с.
- 23 Сборник нормативных документов, регламентирующих проведение надзора за техническим состоянием транспортных средств. – М.: ГУ ГИБДД МВД России, 1999. – 243 с.

форма 4
Данные о составе и квалификации специалистов

Приложение А

Наименование предприятия _____ по состоянию на " ____ " _____

 Ф.И.О. предпринимателя

| № п.п | Фамилия И.О. (полностью) | Должность | Образование. Наименование учебного заведения. Год окончания, серия и № диплома | Специальность, разряд, класс | Стаж работы по специальности |
|-------|-----------------------------|-----------|--|------------------------------|------------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Руководитель предприятия: _____

 ПОДПИСЬ

ПРЕДПРИЯТИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА АМТС и СТ

(полное наименование предприятия) находящегося на территории _____ района
 _____ административного округа и установила следующие сведения:

1 Общие сведения:

1 Адрес: а) юридический _____ б) фактический _____

2 Организационно-правовая форма _____

3 Руководитель: Ф.И.О. _____ Телефон _____ Факс _____
 _____ E-mail _____

4 Количество персонала: а) ИТР _____ б) производственного _____ в) общее _____ г) аттестованных _____

5 Период (опыт) работы на рынке автосервисных услуг, лет _____

6 Режим работы предприятия _____

7 Оценка качества технического сервиса на предприятии (приложение 4) _____

2 Производственные сведения:

1 Коды и наименование оказываемых услуг (по ОКУН) _____

2 Количество рабочих постов _____

3 Марки обслуживаемых автомобилей _____

4 Годовая программа работ: автомобилей _____, нормо-ч.

5 Стоимость нормо-часа по маркам автомобилей _____

6 Основное технологическое и контрольно-диагностического оборудования (приложение 5)

7 Дополнительные услуги (кафе, автосалон, магазин зап. частей, эвакуатор, автомойка, АЗС, страхование, оценка, регистрация АМТС в ГИБДД и т.д.) _____

3 Сведения об имущественном комплексе:

1 Наличие Акта госкомиссии о приемке объекта в эксплуатацию № _____ дата _____ орган, утвердивший документ _____

2 Договор аренды земельного участка № _____ дата _____ срок аренды _____ площадь участка _____

3 Свидетельство о собственности № _____ дата _____ (договор аренды на здания и сооружения № _____ дата _____, срок аренды _____)

4 Перечень, площадь и назначение зданий и сооружений _____

5 Правоустанавливающие и разрешительные документы:

1 Свидетельство о государственной регистрации, № _____ дата _____

2 Свидетельство о внесении в Единый гос. реестр юридических лиц № _____ дата _____

3 Свидетельство о постановке на учёт в налоговом органе № _____ дата _____

4 Сертификаты соответствия на оказываемые услуги, в том числе и на добровольной осно-

ве _____

5. Наличие нормативно-технической документации на оказываемые услуги

6. Наличие санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным нормам и правилам

№ _____ дата _____

7. Наличие документации по пожарной безопасности

8. Наличие документации по охране труда и технике безопасности

9. Договора на тепловодоснабжение и обеспечение электроэнергией 1) _____ № _____ дата _____

2) _____ № _____ дата _____ 3) _____ № _____ дата _____

10. Наличие документов на вывоз и утилизацию технических масел и жидкостей, резины, аккумуляторов, твердых бытовых отходов, металлолома, и снега

11. Наличие всевозможных водоочистных сооружений промышленных и ливневых стоков

12. Наличие разрешительной документации: 1) на выброс загрязняющих веществ в атмосферу

2) на размещение отходов производства и потребления

3) на сброс сточных вод

6. Дополнительные сведения (представляются по желанию руководства предприятия):

1. Наличие свидетельства о включении в Реестр субъектов малого предпринимательства № _____ дата _____

2. Информационный и фотопортрет предприятия

3 Сведения о рекламной деятельности, образцы рекламы, освещение деятельности предприятия в СМИ, наличие зарегистрированного товарного знака
 5 Другие сведения _____

ПРИЛОЖЕНИЕ В

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ
для оценки качества технического сервиса на предприятии при проведении комплексного обследования

| ТРЕБОВАНИЕ | | ВОПРОСЫ |
|---|---|--|
| 1 Требования к технологии производства работ на предприятии | | |
| 1 Укомплектованность нормативно-технической и технологической документацией | 1 | Имеется ли на предприятии подразделение (должностное лицо), отвечающее за комплектацию предприятия НТД и ТД? (положение о подразделении, штатное расписание предприятия) |
| | 2 | Как распределена ответственность за обеспечение НТД и ТД? (должностные инструкции) |
| | 3 | Где хранится НТД на предприятии? |
| | 4 | Доступность НТД и ТД? (инструкция об обращении НТД и ТД) |
| 2 Наличие процедуры приема-передачи АМТС на предприятии и выдачи клиенту | 1 | Каким образом на предприятии производится приемка АМТС (выдача клиенту)? |
| | 2 | В каких документах установлен порядок приемки АМТС и выдачи клиенту? (методологическая инструкция) |
| | 3 | Кто несет ответственность за приемку АМТС и выдачу клиенту? (должностные инструкции и т.д.) |
| | 4 | Каким образом документируется приемка АМТС и выдача клиенту? |
| 3 Наличие технологической планировки | 1 | Имеется ли проект предприятия с технологической планировкой производственных помещений? |
| | 2 | Кто является разработчиком инженерного проекта и технологической планировки предприятия? |
| 4 Наличие водоочистных сооружений, оборотного водоснабжения на посту мойки автомобилей | 1 | Осуществляется ли на предприятии мойка транспортных средств? |
| | 2 | Имеются ли на посту мойки очистные сооружения (система оборотного водоснабжения) |
| | 3 | Имеются ли сертификаты соответствия на очистное оборудование (сооружения) и моющие средства? |

| | | |
|---|---|--|
| | 4 | Кто на предприятии является ответственным за обеспечение работоспособности установленных очистных систем? |
| 2 Требования к технологическому и контрольно-диагностическому оборудованию, оснастке и инструменту | | |
| 1 | 1 | Соответствие технологического и контрольно-диагностического оборудования и инструмента нормативно-технической и технологической документации |
| | 2 | Как на предприятии осуществляется идентификация технологических процессов и применяемое в них оборудование; как регистрируются данные по персоналу, занятому в этих процессах? (технические условия, технологические карты и т.д.) |
| | 3 | Кто несёт ответственность за обеспечение технологическим и контрольно-диагностическим оборудованием, инструментом? (должностные инструкции, матрица ответственности и т.д.) |
| | 4 | Ведется ли на предприятии реестр технологического и контрольно-диагностического оборудования и инструмента? |
| 2 | 1 | Закреплено ли соответствующее технологическое и контрольно-диагностическое оборудование, инструменты за материально-ответственными лицами? (документация) |
| | 2 | Каким образом на предприятии проводится регламентное ТО и ремонт технологического оборудования? |
| | 3 | Кто является ответственным за своевременное проведение технического обслуживания и ремонта технологического оборудования? (должностная инструкция) |
| | 4 | Имеется ли на предприятии график проведения технического обслуживания и ремонта технологического оборудования? |
| 3 | 1 | Как устанавливается статус технологического оборудования прошедшего ТО и Р? |
| | 2 | Имеется ли на предприятии отдел метрологии или ответственное лицо? (положение об отделе, штатное расписание) |
| | 3 | Как распределена ответственность за своевременное проведение аттестации и поверки контрольно-диагностического оборудования? |
| | 4 | Имеется ли на предприятии график поверки и аттестации контрольно-диагностического оборудования? |
| 4 | 1 | Как устанавливается статус контрольно-диагностического оборудования, прошедшего поверку и аттестацию? |
| | 2 | Имеется ли на предприятии график поверки и аттестации контрольно-диагностического оборудования? |
| | 3 | Имеется ли на предприятии график поверки и аттестации контрольно-диагностического оборудования? |
| | 4 | Как устанавливается статус контрольно-диагностического оборудования, прошедшего поверку и аттестацию? |

| | |
|---|---|
| 4 | <p>Наличие системы вентиляции и тепловых занавесов в производственных помещениях</p> <p>1 Имеются ли на предприятии системы принудительной вентиляции рем. зоны, отвода выхлопных газов и тепловых завес на воротах?</p> <p>2 Кто на предприятии является ответственным за работоспособность системы вентиляции помещений изв. помещений?</p> |
|---|---|

3 Требования к контролю качества оказываемых работ (услуг) и расходных материалов

| | |
|---|---|
| 1 | <p>Наличие процедуры регистрации и анализа рекламаций, жалоб и предложений клиентов</p> <p>1 Каким образом на предприятии осуществляется регистрация и анализ рекламаций?</p> <p>2 Кто является ответственным за регистрацию и анализ рекламаций?</p> <p>3 В каких документах установлены способы регистрации и анализа рекламаций? (методологическая инструкция)</p> <p>4 В каких документах регистрируются рекламации клиентов?</p> |
| 2 | <p>Наличие процедуры контроля качества оказываемых работ (услуг) и/или испытаний готовой продукции</p> <p>1 Каким образом на предприятии осуществляется контроль и испытание готовой продукции? Какие виды контроля осуществляются на предприятии в отношении готовой продукции (услуг)?</p> <p>2 В каких документах отражены требования и порядок проведения контроля и испытаний? (методологические инструкции)</p> <p>3 Как распределена ответственность за осуществление контроля и проведение испытаний?</p> <p>4 Каким образом документируются результаты контроля?</p> |
| 3 | <p>Проверка соответствия внешними независимыми организациями (наличие сертификатов соответствия)</p> <p>1 Проводятся ли проверки соответствия предприятия внешними независимыми экспертными организациями? Требованиям каких стандартов осуществляется проверка соответствия внешними организациями?</p> <p>2. Какова периодичность данных проверок?</p> <p>3 Какими документами подтверждается соответствие предприятия предъявляемым требованиям?</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | 4 | Кто является ответственным за проведение проверок соответствия предприятия внешними независимыми экспертными организациями? |
|--|---|---|

| | | | |
|---|--|---|--|
| 4 | Наличие процедуры входного контроля запасных частей и расходных материалов | 1 | Как осуществляется проверка качества поставляемой продукции и работ, выполненных подрядчиком? |
| | | 2 | В каких документах устанавливается порядок оценки качества для каждой из закупаемой продукции (услуг)? (методологическая инструкция) |
| | | 3 | Кто является ответственным за осуществление контроля качества закупаемой продукции (услуг)? (должностная инструкция) |
| | | 4 | В каких документах регистрируются результаты контроля и как устанавливается статус данного контроля? |

4 Требования к персоналу

| | | | |
|---|--|---|--|
| 1 | Наличие отдела кадров | 1 | Каким образом на предприятии осуществляется подбор кадров? |
| | | 2 | Имеется ли на предприятии Положение об отделе кадров? |
| | | 3 | Имеются ли на предприятии должностные инструкции, штатное расписание? |
| | | 4 | Кто является ответственным за подбор персонала на предприятии? |
| 2 | Наличие системы повышения квалификации | 1 | Имеется ли на предприятии положение о повышении квалификации? |
| | | 2 | Имеется ли на предприятии график индивидуальной подготовки (повышения квалификации) сотрудников? |
| | | 3 | В каких учебных заведениях осуществляется подготовка (повышение квалификации) персонала? |
| | | 4 | Кто на предприятии является ответственным за подготовку (повышение квалификации) сотрудников? |
| 3 | Наличие внутренней системы подготовки кадров (ученик-мастер) | 1 | Имеется ли на предприятии положение о преемственности кадров и внутренней аттестации персонала? |
| | | 2 | Имеется ли на предприятии график подготовки учеников к аттестации? |

| | | |
|--|---|--|
| | 3 | Заклучены ли предприятием договора с учебными заведениями на проведение производственных практик? |
| | 4 | Функционирует ли на предприятии система поощрений и мотиваций для мастеров, участвующих в процессе внутренней подготовки специалистов? |

5 Требования к уровню качества обслуживания клиентов

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| 1 | 1 | Наличие бытовых условий для персонала предприятия и клиентов | 1 | Имеется ли на предприятии стоянка для автомобилей клиентов? |
| | 2 | | 2 | Имеются ли на предприятии условия для удовлетворения бытовых нужд персонала (душевые кабины, туалетные комнаты и т.д.) |
| | 3 | | 3 | Имеется ли на предприятии зона оформления заказов, зал ожидания и туалетные комнаты для клиентов? |
| 2 | 1 | Наличие стенда для клиента (прейскурант услуг, книга отзывов и предложений и др.) | 1 | Имеется ли на предприятии информационный стенд для клиентов с указанием прейскуранта услуг, тарифов, книги отзывов и предложений и т.д. |
| 3 | 1 | Внешний вид зданий и сооружений, состояние территории и производственных участков | 1 | Каким образом на предприятии осуществляется поддержание зданий, сооружений, территорий и производственных участков в соответствующем виде и чистоте? |
| | 2 | | Кто на предприятии является ответственным за поддержание зданий, сооружений, территорий и производственных участков в соответствующем виде и чистоте? | |

Оценка качества технического сервиса на предприятии

Приложение Г

| № п/п | Требования | Соответствие требованиям | | | Количество баллов |
|--|--|--------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------|
| | | Хорошо (3 балла) | Средне хорошо (2 балла) | Средне плохо (1 балл) | |
| 1 Требования к технологии производства работ на предприятии | | | | | |
| 1 | Укомплектованность нормативно-технической и технологической документацией | | | | |
| 2 | Актуализация нормативно-технической и технологической документации | | | | |
| 3 | Наличие процедуры приема-передачи АМТС на предприятии и выдачи клиенту | | | | |
| 4 | Наличие технологической планировки | | | | |
| 5 | Наличие водоочистных сооружений, оборотного водоснабжения на посту мойки автомобилей | | | | |
| 2 Требования к технологическому и контрольно-диагностическому оборудованию, оснастке. | | | | | |
| 1 | Соответствие технологического и контрольно-диагностического оборудования и оснастки НТД и ТД | | | | |
| 2 | Наличие системы технического обслуживания и ремонта технологического оборудования | | | | |
| 3 | Наличие системы проверки и аттестации контрольно-диагностического оборудования | | | | |
| 4 | Наличие системы вентиляции и тепловых занавесов в производственных помещениях | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | НИЯХ | | | | | | | | |
| | 3 Требования к контролю качества оказываемых работ (услуг) и расходных материалов | | | | | | | | |
| 1 | Наличие процедуры регистрации и анализа рекламаций, жалоб и предложений клиентов | | | | | | | | |
| 2 | Наличие процедуры контроля качества оказываемых работ (услуг) и/или испытаний готовой продукции | | | | | | | | |
| 3 | Проверка соответствия внешними независимыми организациями (наличие сертификатов соотв.) | | | | | | | | |
| 4 | Наличие процедуры входного контроля запасных частей и расходных материалов | | | | | | | | |
| | 4 Требования к персоналу | | | | | | | | |
| 1 | Наличие отдела кадров | | | | | | | | |
| 2 | Наличие системы повышения квалификации персонала | | | | | | | | |
| 3 | Наличие внутренней системы подготовки кадров (ученик-мастер) | | | | | | | | |
| | 5 Требования к уровню качества обслуживания клиентов | | | | | | | | |
| 1 | Наличие бытовых условий для персонала предприятия и клиентов | | | | | | | | |
| 2 | Наличие стенда для клиента (прейскурант услуг, книга отзывов и предложений и др.) | | | | | | | | |
| 3 | Внешний вид зданий и сооружений, состояние территории и производственных участков | | | | | | | | |
| | <i>Хорошо - полное соответствие предъявляемым требованиям (наличие элемента)</i> <i>Скорее хорошо - наличие несущественных несоответствий, устраняемых в кратчайший срок</i> <i>Скорее плохо - наличие существенных несоответствий, определяющих качество выполняемых работ</i> <i>Плохо - полное несоответствие предъявляемым требованиям</i> | | | | | | | | |
| | ИТОГО: | | | | | | | | |

Перечень основного технологического и контрольно-диагностического оборудования на предприятии Приложение Д

| Основное технологическое оборудование | | | | | |
|---|---------------------|----------------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| № п/п | Наименование | Производитель | Год выпуска | Количество | Примечания |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 13 | | | | | |
| 14 | | | | | |
| 15 | | | | | |
| Основное контрольно-диагностическое оборудование | | | | | |
| № п/п | Наименование | Производитель | Год выпуска | Количество | Примечания |
| 1 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |

Жаров Сергей Петрович

Преддипломная практика
Методические указания и программа
для студентов специальности 190603

Редактор: Н.Л. Попова

| | | |
|--------------------|--------------------|-----------------|
| Подписано к печати | Печать трафаретная | Бумага тип. № 1 |
| Формат 60x84 1/16 | Усл.печ.л. 2,25 | Уч. изд.л. 2,25 |
| Заказ | Тираж 100 | Цена свободная |

Редакционно-издательский центр КГУ.
640669 г. Курган, ул. Гоголя, 25.
Курганский государственный университет.