

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет»
(национальный исследовательский университет)
Высшая школа экономики и управления
Кафедра «Логистика и экономика торговли»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
к.э.н., доцент

_____ А.Б. Левина
_____ 2018г.

РАЗРАБОТКА УСЛУГИ ПО ОБУЧЕНИЮ ЭКСТРЕМАЛЬНОМУ ВОЖДЕНИЮ
В СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ ООО «ЛИЮР»

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ
ЮУрГУ–43.03.01.2018.120/06.ПЗ ВКР

Руководитель работы
к.э.н., доцент

_____ Ж.А. Зеленская
_____ 2018 г.

Автор работы
студент группы ЭУ-535

_____ С.О.Нестерко
_____ 2018г.

Нормоконтролер
доцент кафедры

_____ Ж.А. Зеленская
_____ 2018 г.

Челябинск 2018
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет»
(национальный исследовательский университет)
Высшая школа экономики и управления
Кафедра «Логистики и экономики торговли»
Направление 43.03.01 «Сервис»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ А.Б. Левина

_____ 2018г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу студента

Нестерко Станислав Олегович

Группа ЭУ-535

1. Тема работы: РАЗРАБОТКА УСЛУГИ ПО ОБУЧЕНИЮ ЭКСТРЕМАЛЬНОМУ
ВОЖДЕНИЮ В СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ ООО «ЛИЮР» _

утверждена приказом по университету от 04 апреля 2018г. №580

2. Срок сдачи студентом законченной работы 20.06.2018г.

3. Исходные данные к работе

Материалы преддипломной практики, финансовая и бухгалтерская отчётности предприятия за период 2015–2017 г., статистические и экономические данные о рынке автосервисных предприятий, данные российских периодических изданий, справочные материалы.

4. Перечень вопросов, подлежащих разработке:

– Рассмотреть теоретические основы по обучению экстремальному вождению в сервисном центре

– Осуществить анализ финансовых показателей сервисного центра;

– Рассчитать эффективность разработки услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре ООО «Лиюр»

5. Иллюстративный материал (плакаты, альбомы, раздаточный материал, макеты, электронные носители и др.)

Электронная презентация в формате PowerPoint, альбом демонстрационных материалов.

6. Дата выдачи задания: 16.01.2018 г.

Руководитель _____ Ж.А. Зеленская
(подпись) (И.О.Ф)

Задание принял к исполнению _____ С.О.Нестерко
(подпись студента) (И.О.Ф)

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

| Наименование этапов выпускной квалификационной работы | Срок выполнения этапов работы | Отметка о выполнении руководителя |
|--|-------------------------------|-----------------------------------|
| Заполнение задания на выпускную квалификационную работу с руководителем | 15.01.2018-21.01.2018 | Выполнено |
| Подготовка 1 раздела ВКР | 26.02.2018-25.03.2018 | Выполнено |
| Подготовка 2 раздела ВКР | 26.03.2018-22.04.2018 | Выполнено |
| Подготовка 3 раздела ВКР | 23.04.2018-17.06.2018 | Выполнено |
| Преддипломная практика | 04.06.2018-17.06.2018 | Выполнено |
| Подписание ВКР у руководителя, получение справки по антиплагиату, регистрация ВКР на кафедре | 18.06.2018 | Выполнено |
| Нормоконтроль | 19.06.2018-24.06.2018 | Выполнено |
| Подписание ВКР у заведующего кафедрой | 19.06.2018-24.06.2018 | Выполнено |
| Защита выпускных квалификационных работ | 25.06.2018-15.07.2018 | Выполнено |

Заведующего кафедрой _____ А.Б. Левина
(подпись)(И.О.Ф)

Руководитель работы _____ Ж.А. Зеленская
(подпись)(И.О.Ф)

Студент _____ С.О.Нестерко
(подпись)(И.О.Ф)

АННОТАЦИЯ

Разработка услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре ООО «Лиюр» по обслуживанию автовладельцев, г. Челябинск: выпускная квалификационная работа. – Челябинск: ЮУрГУ, ВШЭУ, 2018. – 77 с., 3 ил., 10 табл., библиогр. список – 51наим.

Ключевые слова: конкурентоспособность, разработка мероприятий, маркетинговое исследование, SWOT–анализ, экстремальное вождение.

В качестве объекта исследования выбрано предприятие ООО «Лиюр».

Предмет исследования – развитие рынка сервисных услуг.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка услуги по обучению экстремальному вождению на примере ООО «Лиюр».

Актуальность исследования. На сегодняшний день данная услуга по обучению экстремальному вождению является актуальной, что и предопределило выбор темы выпускной квалификационной работы. Часто при нестандартных ситуациях на автострадах даже профессионалы и водители с большим опытом не всегда быстро и четко реагируют на них. Как не печально, опыт длительного вождения не гарантирует безаварийности. Поэтому обучение экстремальному вождению – актуально для каждого водителя.

В процессе исследовалось введение услуги по экстремальному вождению на автосервисе ООО «Лиюр». Введение данной услуги является эффективной для повышения конкурентоспособности исследуемого автосервиса.

Практическая значимость исследования состоит в возможности применения услуги по экстремальному вождению на автосервисе ООО «Лиюр».

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ..... | 9 |
| 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗРАБОТКИ УСЛУГИ ПО ОБУЧЕНИЮ ЭКСТРЕМАЛЬНОМУ ВОЖДЕНИЮ В СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ | 12 |
| 1.1 Понятие экстремального вождения и особенности его обучения..... | 12 |
| 1.2 Особенности разработки услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре | 16 |
| 1.3 Отечественный и зарубежный опыт обучения экстремальному вождению..... | 25 |
| 2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ АВТОВЛАДЕЛЬЦЕВ – СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА ООО «ЛИЮР»..... | 31 |
| 2.1 Краткая характеристика сервисного центра | 31 |
| 2.2 Анализ финансовых результатов сервисного центра..... | 38 |
| 2.3 Анализ конкурентоспособности сервисного центра..... | 43 |
| 3 РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЯ, НАПРАВЛЕННОГО НА РАСШИРЕНИЕ СПЕКТРА УСЛУГ ООО «ЛИЮР» | |
| 3.1 Проектирование услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре ООО «Лиюр» | 53 |
| 3.2 Экономическая эффективность разработки услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре ООО «Лиюр»..... | 62 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ..... | 68 |
| БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК..... | 73 |

ВВЕДЕНИЕ

Непрерывное возрастание роли автомобильного транспорта в экономической жизни страны привело к тому, что в последние десятилетия профессия водителя стала одной из самых массовых. Но с ростом автомобильного парка, числа водителей возросло и количество дорожно-транспортных происшествий. Причем, большая их часть возникает там, где, казалось бы, предусмотрены необходимые условия для безопасности дорожного движения: имеются дорожные знаки, линии разметки, светофоры и т. д.

Современный рынок образовательных услуг располагает автошколами, центрами и курсами вождения, где водители, умеющие уже управлять транспортным средством, эффективно повышают свою квалификацию.

Растущая насыщенность потоков автомобилей на дорогах требует от водителя хороших навыков управления автомобилем, обеспечивающих безопасность вождения в различных дорожных условиях. Поэтому одним из главных требований к подготовке водительских кадров является качество обучения практическому вождению транспортных средств.

Материальное положение россиян медленно, но уверенно улучшается, и наши люди обзаводятся автомобилями. Предпочтение отдается солидным, мощным, быстрым автомобилям. Вот только далеко не все новоиспеченные участники дорожного движения способны справиться с вождением. Хочется ехать быстро, маневрировать в потоке машин, обгонять и наслаждаться ездой. Вот только опыта для совершения всех этих операций, без риска для собственной жизни, недостаточно. Именно поэтому все большее число автомобилистов обращают свое внимание на школы экстремального вождения.

Новички, усвоив, казалось бы, азы вождения, тем не менее, не всегда уверенно управляют автомобилем и плохо знают его устройство. Рынок услуг по обучению вождению активно расширяется благодаря частным автоинструкторам.

К сожалению, надо признать, что автошколы подходят к обучению не всегда

добросовестно, часто формально и не заинтересованы передать будущему водителю знания, умения и развить способность адаптации в дорожных ситуациях. Ведь будущему водителю надо не только понимать, как крутить руль, но и как устроен автомобиль, какие с ним могут быть неполадки, как поступать в той или иной ситуации.

Часто при нестандартных ситуациях на автострадах даже профессионалы и водители с большим опытом не всегда быстро и четко реагируют на них. Проблема надежности водителя сложна своей многоплановостью. Она охватывает не только чисто технические вопросы, связанные с конструкционными особенностями автомобилей и дорог, но и вопросы из других областей науки: психологии и физиологии человека и др. Одна из главных причин недостатков в подготовке будущих водителей кроется в методически неправильной организации занятий по обучению вождению автомобиля.

Подчеркнем, что в последние годы ученые и практики активно обсуждают вопросы обеспечения безопасности дорожного движения, предлагают системный и поэтапный подход к их решению, однако анализ материалов конференций и международных форумов показывает, что вопросы экстремального вождения не находят должного отражения в этих обсуждениях и в конкретной реальности. Один из таких вопросов связан с насущностью подготовки водителей.

Как не печально, опыт длительного вождения не гарантирует безаварийности. Поэтому обучение экстремальному вождению – актуально для каждого водителя. На сегодняшний день данная услуга по обучению экстремальному вождению является актуальной, что и предопределило выбор темы выпускной квалификационной работы.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка услуги по обучению экстремальному вождению на базе ООО «Лиюр».

Достижение поставленной цели представляется возможным посредством решения следующих задач:

1. Проведения обзора теоретических аспектов разработки услуги по обучению

экстремальному вождению в сервисном центре.

2. Проведения анализа конкурентоспособности организации ООО «Лиюр».

3. Разработки мероприятия, направленного на усиление конкурентоспособности ООО «Лиюр».

3. Расчета экономической эффективности предложенного мероприятия.

В качестве объекта исследования выбрано предприятие ООО «Лиюр».

Предмет исследования – развитие рынка сервисных услуг.

Теоретической базой работы послужили нормативно-правовые документы Российской Федерации, научные работы отечественных и зарубежных ученых по вопросам управления предприятиями, периодические издания, Интернет-ресурсы.

Информационной базой исследования послужили статистические данные по проблеме исследования, бухгалтерская и управленческая отчетность предприятия.

Практическая значимость работы заключается в том, что разработанная услуга может быть применена в деятельности предприятия.

Структура работы: ВКР состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка.

В первом разделе обобщены понятия «экстремальное вождение», систематизированы особенности разработки услуги по обучению экстремальному вождению, проведен анализ зарубежного опыта по обучению экстремальному вождению за рубежом.

Второй раздел содержит характеристику исследуемого предприятия, анализ его финансовых результатов и уровня конкурентоспособности.

В третьем разделе разработаны основные положения оказания услуги по экстремальному вождению, проведена оценка ее эффективности.

Работа содержит 10 таблиц, 3 рисунка, 51 источник литературы.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗРАБОТКИ УСЛУГИ ПО ОБУЧЕНИЮ ЭКСТРЕМАЛЬНОМУ ВОЖДЕНИЮ В СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ

1.1 Понятие экстремального вождения и особенности его обучения

Некоторые специалисты считают, что обычные курсы по вождению автомобиля, задачей которых является теоретическое и практическое обучение будущих водителей правилам дорожного движения, для безопасной езды в современных условиях при загруженных транспортом дорогах, оказываются абсолютно не достаточными.

Часто при нестандартных ситуациях на автострадах даже профессионалы и водители с большим опытом не всегда быстро и четко реагируют на них. Как не печально, опыт длительного вождения не гарантирует безаварийности.

Обучение экстремальному вождению – актуально для каждого водителя.

Экстремальное вождение — это ситуация, которая побуждает водителя к экстремальным действиям, иначе говоря, это теряющий устойчивость и управляемость автомобиль, и действия водителя по стабилизации этого автомобиля.

Экстремальное вождение – это способность водителя на уровне подсознания и рефлекторных действий выйти из экстремальной ситуации и продолжить движение в обычном режиме.

Ежедневные ДТП на дорогах заставляют многих задуматься об обучении езды на автомобиле в экстремальных условиях.

На таких курсах водителей обучают быстро и правильно реагировать на контраварийную обстановку на дороге: при неуправляемых заносах, при внезапно появившемся препятствии, при автоподставах и даже уметь уходить от погони. Конечно же, согласитесь, такие знания не дают на обычных курсах по вождению автомобиля, а они просто необходимы [16, 89].

Водитель, который попал в автотранспортное происшествие, обычно получает не опыт, а только неприятные воспоминания. У многих после случившегося ДТП появляется страх садиться за руль авто вообще. На курсах экстремального вожде-

ния помогают побороть такую фобию и стать уверенным на дороге.

Сегодня при значительно возросшей скорости транспортных потоков, водителям помимо знаний правил дорожного движения, умения ездить и наличия исправного автомобиля с системами безопасности, необходимо уметь молниеносно реагировать на непредвиденные аварийные ситуации.

В Германии, где, по мнению мировых специалистов, находятся лучшие школы по вождению, предъявляются весьма строгие требования и к курсантам, и инструкторам. Так в курс обучения обязательно включают несколько уровней противоаварийной подготовки, которые помогают выработать быструю реакцию, отрабатывают езду на автобанах с максимальной скоростью, вождение ночью и т.д.

О такой подготовке по вождению автомобиля у нас – можно только помечтать. Не секрет, что в стране, где процветает коррупция, знания в получении водительских прав – не главный фактор. Поэтому говорить о качественной подготовке вождения автомобиля на курсах, где применяются обычно старые методики, нет новых компьютерных программ и современного оборудования, было бы, наверное, мягко говоря, глупо. А как необходимо было бы ввести в программу курсов по вождению моделирование и изучение различных аварийных ситуаций.

Любые попытки как-то улучшить сферу подготовки водителей, пока натываются на всевозможные преграды. Особенно необходимо качественное обучение противоаварийному вождению водителей общественного транспорта. Разработано немало законопроектов, касающихся этих вопросов, но до их принятия пока, наверное, «не дошли руки».

Но курсы экстремального вождения все больше интересуют и привлекают людей, желающих выжить самим и сохранить жизни близким при передвижении в транспортных потоках. Наплыв курсантов в таких школах с каждым годом неуклонно растет, особенно это чувствуется в больших мегаполисах.

Методика экстремальной подготовки основывается на опыте каскадеров, спортсменов автогонщиков, специалистов из службы безопасности. Ее задача состоит в освоении и привитии человеку автоматических навыков при аварийных

ситуациях на дорогах.

Обучение состоит обычно из 20–30 часов. Но это не мало, так как трудиться приходится, как говорится, буквально в поте лица. Моделируются тысячи моментов аварийных ситуаций, где путем многократных повторений отрабатывается автоматизм единственно правильной реакции. Идет процесс обучения не мозга, а внедрение памяти поведения в сами мышцы [16, 92].

Техника управления транспортным средством – это выверенные, логические действия водителя, которые обеспечивают безопасное движение на дороге и решают поставленные задачи, возникающие в процессе езды. Поэтому в процессе обучения очень важно уделить должное время и внимание отработки навыкам, приемам вождения. Ликвидировать пробелы знаний, довести до совершенства механику движений [34, с.34]. Процесс и результат обучения полностью зависит от того, какие методы применяются инструктором. Вождение автомобиля – один из сложных жизненных процессов, так как необходимо одновременно следить за несколькими системами, не упуская ни одну из вида.

В процессе движения, в салоне автомобиля необходимо контролировать:

1. Управление рулем.
2. Нажатие педали газа.
3. Нажатие педали сцепления.
4. Своевременное воздействие на педаль тормоза.
5. Переключение передач.
6. Своевременное включение и выключение сигнала поворота.

Эффективность обучения видна не только в уверенном поведении водителя на дороге, но сказывается на всем его внешнем виде. За пять дней человек теряет более пяти килограммов своего веса и, как настоящий каскадер, приобретает новую психологию жизни. Чтобы мышцы обрели память, их надо тренировать и нагружать, поэтому занятие проходит со значительно повышенной частотой пульса до 160 уд./мин.

Некоторые, сомневаются, что смогут ли одолеть такую подготовку. Но как го-

ворят специалисты экстремальных школ, что лучше заниматься и прививать навыки дилетантам, чем водителям с опытом. Иногда самоуверенность «профессионалов» очень мешает в работе. Ведь на автодроме формируют 150 видов торможения, а «опытный» водитель знает от силы – пять. Так вот эти 150 способов отрабатываются так, что при аварийной ситуации мышцы мгновенно включают свою память и действуют автоматически.

Большая скорость, крутые виражи, кураж, испытание, победа над собственными страхами – все это повышает уровень адреналина в крови и заставляет водителя испытывать восторг и даже эйфорию. Поэтому многие любители экстремальных ощущений с удовольствием записываются на курсы экстремального вождения. Конечно же, такие курсы необходимы представителям определенных профессий, например, полицейским, спортсменам, сотрудникам спецслужб и т.д. Эти люди в процессе выполнения своих рабочих обязанностей часто сталкиваются с экстремальными ситуациями на дорогах, поэтому важно, чтобы они умели правильно реагировать на них. Да и обычному водителю, который преимущественно не сталкивается со сложностями на дороге, не будет лишним прохождение таких курсов, ведь благодаря такому обучению он сможет избежать дорожно-транспортного происшествия, если вдруг во время езды что-то пойдет не так, или кто-то из других участников движения не совершит опасный маневр.

Экстремальное вождение, несмотря на свою травмоопасность, становится приятным и безопасным благодаря опытным инструкторам, которые сначала обучают учеников теории экстремальной езды. Только после того, как элементы экстремального вождения отработаны на специальных тренажерах, учеников допускают к реальным автомобилям и сложным трассам, благодаря чему водители уже точно знают, как необходимо себя вести в той или иной ситуации. Каждому, кто обучался в автошколе, приходилось столкнуться с печальным фактом – в 45% процентах случаев водители считают свои навыки неудовлетворительными и недостаточными для того, чтобы чувствовать себя свободно на дороге и заслужить уважение у других участников дорожного движения. Поэтому курсы экстремаль-

ного вождения несут неоценимую помощь современным водителям, ведь по сути это курсы повышения водительского мастерства, способные из любого новичка сделать профессионала.

1.2 Особенности разработки услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре

Процесс разработки новой услуги состоит из нескольких шагов, в которых отражена необходимая комбинация соблюдения формальностей, гибкости и необходимых для выхода на рынок этапов, чтобы повысить рейтинг новой услуги.

1. Описание проблемы
2. Формирование идеи
3. Определение концепции
4. Анализ и отбор
5. Разработка концепции
6. «Макет» и рабочая проверка
7. Рыночное тестирование
8. Формирование инфраструктуры
9. Представление на рынок
10. Проверка после представления

Рассмотрим особенности каждого этапа применительно к услуге по обучению экстремальному вождению.

Описание проблемы. Обычно компании нетрудно создавать новые идеи. Трудности появляются при выборе эффективных идей для дальнейшего развития услуги. Успешное приближение к идее создания новой услуги начинается с определения состава клиентов или потребностей, которые существуют на рынке. Для воплощения в жизнь идеи новой услуги важно полностью понять и описать проблему. Этот этап базируется на исследованиях рынка. В рамках разработки услуги по экстремальному обучению особую сложность вызывает описание особенностей

специфики обучения, определения различий между обычным обучением вождению и экстремальным.

Формирование идеи. Имея четкое описание проблем заказчика, группа людей, сидя в кабинете, может придумать сотни идей. Но компании следует оторваться от закрытых заседаний и искать идеи у таких источников, как продавцы, имеющие и потенциальные заказчики, партнеры, конкуренты. Команда, создающая новые услуги, при формировании идеи должна ориентироваться прежде всего на рынок. Это позволит определить концепцию, обращенную к заказчику. При формировании идеи по разработке услуги по экстремальному вождению необходимо точно сформулировать основные положения учебного процесса.

Планирование учебного процесса осуществляется руководством автошколы, непосредственно заместителем директора по учебно-производственной части. Планирование учебного процесса должно обеспечить своевременное и качественное выполнение установленных заданий по обучению экстремальному вождению водителей транспортных средств, полную отработку учебных программ, методическую последовательность в изучении предметов, тем и упражнений, наиболее целесообразное использование учебноматериальной базы и учебного времени преподавателей и мастеров производственного обучения вождению.

Определение концепции. Одобренная идея должна принять четкие очертания, направления ее реализации и достижения конечной цели. Это и представляет собой этап определения концепции новой услуги. Эта стадия может быть очень сложной из-за того, что неизвестно, какие проблемы могут возникнуть в связи с новой услугой. Однако при определении концепции по крайней мере необходимо выявить возможную выгоду и дать описание «что это есть». Но сделать это можно, только прибегнув к помощи клиента.

Организация обучения в автосервисе должна обеспечивать выполнение основной задачи – подготовку квалифицированных водителей. В школе при подготовке водителей применяются следующие основные методы обучения: устное изложение (объяснение, рассказ, лекция); беседа; показ (демонстрация) кинофильмов и

диафильмов; самостоятельная работа; практические занятия. Указанные методы, как правило, применяются комплексно. Преподаватель или мастер производственного обучения экстремальному вождению обязан для каждого занятия выбирать наиболее целесообразные методы обучения, исходя из требований программы и условий, в которых проводится занятие: состава и уровня подготовки учащихся, степени сложности учебного материала, наличия и состояния учебного оборудования, места и времени проведения занятия.

Основной формой обучения является занятие, которое может быть теоретическим или практическим. Каждое занятие должно состоять из вступительной, основной и заключительной частей.

Теоретическое занятие проводится со всей учебной группой методом рассказа (беседы) или объяснения с целью лучшего усвоения учащимися нового учебного материала. В ходе занятий преподаватель должен увязывать новый материал с ранее изученным, иллюстрировать основные положения примерами из практики, использовать для объяснения материальную часть и учебно-наглядные пособия, строго соблюдать логическую последовательность, а также принятую техническую терминологию. На теоретическом занятии вступительная часть обычно включает в себя проверку присутствующих на занятии, опрос по ранее пройденному материалу; основная часть – сообщение темы, цели занятия, учебных вопросов, изложение нового материала и его закрепление; заключительная часть – ответы на вопросы, подведение итогов занятия, выдача заданий для самостоятельной работы.

Практическое занятие – занятие по вождению машин проводится с каждым учащимся под руководством мастера производственного обучения вождению. На практическом занятии по вождению вступительный инструктаж обычно включает в себя объяснение цели и содержания предстоящего занятия, повторение отдельных приёмов; текущий инструктаж состоит из показа и выполнения в замедленном темпе упражнений с кратким объяснением (значение показа очень велико, так как при зрительном восприятии легче всего усвоить наиболее рациональные

приемы выполнения упражнения), самостоятельного выполнения этих упражнений обучающимися при постоянном контроле и своевременном исправлении ошибок (это очень важно, так как ошибки могут укорениться и превратиться в навык, который потом будет трудно исправить); заключительный инструктаж проводится после выполнения упражнений и состоит из разбора допущенных ошибок, причин, вызвавших их, и способов устранения, а также из заданий для самостоятельной подготовки к следующему занятию.

Во время учебной езды мастер производственного обучения вождению должен находиться рядом с обучаемым, не оставлять его одного за рулем, приучать следить за изменениями дороги, показаниями контрольно-измерительных приборов, не смотреть на механизмы управления при пользовании ими, а также прислушиваться к ритму работы двигателя и других механизмов автомобиля, улавливать посторонний шум или звуки в их работе, обнаруживать причины неисправностей и устранять их.

Анализ и отбор. Прежде чем вложить в концепцию разработки новой услуги средства, затратить время, надо проанализировать и отобрать концепции с наибольшим потенциалом, соответствующие стратегическим целям компании. Проведенный анализ позволяет оценить потенциальные доходы и прибыль, объем рынка, внешнюю среду, затраты на разработку услуги и предоставление ее клиенту и, наконец, оценить реальные возможности компании.

Необходимо учитывать, что на одного обучаемого за период учебы (не менее 20 часов) используется один комплект колес. Следует учесть также расходы на амортизацию, бензин, техническое обслуживание, замену масла [16, 93].

В этом бизнесе также не обойтись без расходов на содержание офиса и рекламу. Самое главное зарекомендовать себя в работе с клиентами и получить положительные отзывы от них. Номера телефонов будут передаваться путем личных контактов по принципу из уст в уста.

Потенциальными клиентами могут стать:

– Водители, которые прошли обычные курсы по вождению автомобиля;

- Водители, которые испытывают страх садиться за руль;
- Начинающие водители спортивных скоростных автомобилей;
- Менеджеры, которым постоянно приходится ездить в любое время года.

Хорошо, когда данный вид услуг предоставляется в сервисном центре, так как автосалоны или сервисные центры, которые вместе с продажей автомобиля предлагали ли бы пройти бесплатную контраварийную подготовку.

Разработка концепции. Оценка возможных внутренних и внешних результатов, полученная на стадии анализа и отбора, может внести изменения в определение концепции, только после этого можно приступить к ее разработке. Процесс разработки концепции включает детальное описание составляющих услуг и выгоды от ее предоставления, оценку покупательских возможностей заказчика и объема рынка, предполагаемых расходов, анализ состояния конкурентов. Кроме того, на этой стадии должны быть разработаны все важные системы и процессы поддержки. При подготовке рабочего проекта нового предложения команда разработчиков новой услуги может представить подготовленную ими концепцию для обсуждения другими сотрудниками, а также в целях установления обратной связи с потенциальным заказчиком.

«Макет» и рабочая проверка. Кроме детального письменного описания, команда разработчиков должна подготовить макет процесса оказания услуг. Этот этап обеспечивает обратную связь для оценки значимости, потенциальных преимуществ, главных препятствий и объема затрат при разработке новой услуги. Он также подготавливает компанию к рыночному тестированию. В рамках разработки услуги по обучению экстремальному вождению необходимо учитывать следующие особенности.

Схема учебных маршрутов вождения автомобилей разрабатывается на основании программы обучения, подписывается заместителем и утверждается директором автошколы. Схема составляется по маршрутам, где разрешена учебная езда и с учётом особенностей каждого упражнения.

Годовой план эксплуатации машин должен обеспечивать целесообразное ис-

пользование учебной техники, своевременное её обслуживание и ремонт. Исходными данными для планирования являются нормы расхода моторесурсов на год и годовое задание по подготовке водителей. План подписывается директором автошколы и утверждается председателем совета Общества. Месячный план эксплуатации машин составляется на основании годового плана, подписывается мастером производственного обучения и утверждается директором автошколы. В плане отражается планируемый пробег, техническое обслуживание и ремонт, а также отмечается фактический пробег машин и проводимые технические обслуживания.

График на использование машины является документом, на основании которого выписываются путевые листы и разрешается выезд машин из гаража. В него вносятся все машины, которые должны быть использованы в планируемый день. График подписывается механиком гаража и утверждается директором автошколы. Путевой лист на каждый день (допускается выписывать путевой лист на служебный автотранспорт на срок не более 30 дней). В нем указываются фамилии обучаемых, и упражнение, которое с каждым из них должно отрабатываться. На каждый день планируется восемь часов работы. По окончании занятий в путевом листе делается отметка с подписями обучаемых и мастера производственного обучения вождению. Путевые листы сдаются старшему мастеру или директору автошколы. На основании путевых листов производится расчет заработной платы мастеров производственного обучения вождению. Комплектование учебных групп.

Прием на курсы для обучения осуществляется на основании договора на оказание платных образовательных услуг. Поступающий на обучение в автошколу обязан предоставить следующие документы:

- заключение медицинского учреждения о годности к управлению автомобилем (мотоциклом);
- паспорт или другой документ, удостоверяющий личность;
- две фотокарточки размером 4х6 с правым белым уголком на матовой бумаге.

Перед зачислением на учебу все граждане обязаны произвести оплату за обу-

чение в соответствии с действующим положением об оплате за подготовку. При наличии всех документов и оплаты директор автошколы издает приказ о формировании учебной группы. За несколько дней до начала занятий директор автошколы или его заместитель собирают обучаемых и проводят с ними беседу, в которой объявляют номер группы, сроки и порядок обучения, требования, предъявляемые к обучаемым, представляют преподавателей и мастеров. Количество обучаемых в одной группе должно быть не более 30 человек, из числа которых назначается староста группы, выполняющий организаторскую работу по указанию преподавателя

В целях повышения качества обучения необходимо проводить контроль за учебно-воспитательным процессом путем посещения занятий и систематических бесед с преподавателями и мастерами производственного обучения. Контроль должен осуществлять директор автошколы или заместитель директора. На занятиях проверяют: подготовленность преподавателя (мастера) к проведению данного занятия; обеспеченность занятия учебно-наглядными пособиями и правильность их использования; соответствие преподаваемого материала требованиям программ; правильность применения преподавателем (мастером) методов обучения, а также знания и уровень практической выучки учащихся. Результаты проверок занятий должны заноситься в журнал учета занятий и при необходимости обсуждаться на педагогических советах. Недостатки, выявленные во время проверок, должны быть доведены до сведения педагогического состава автошколы и устранены.

Для проверки качества подготовки учащихся после окончания их обучения в школе проводятся промежуточная и итоговая аттестации. Промежуточная аттестация проводится преподавателями по предметам и мастерами производственного обучения в виде комплексного зачета. Итоговую аттестацию (в виде квалификационного экзамена) организует директор автошколы. Ко дню экзамена преподаватели и мастера обязаны полностью оформить учебную документацию, журнал учёта занятий. Экзамены по теоретическим предметам должны проводиться в

классах, для чего в них необходимо сосредоточить учебные пособия, плакаты, агрегаты, детали. Проверка навыков вождения автомобиля проводится после сдачи экзаменов по теоретическим предметам. К выпускным экзаменам допускаются только те обучаемые, которые прослушали и усвоили программу обучения в полном объеме. Для определения качества полученных теоретических знаний обучающихся, выявления их подготовленности в соответствии с требованиями учебных программ и планов по предметам проводится зачет.

Практическая часть экзамена – вождение по испытательным маршрутам проводится с целью проверки у экзаменуемого навыков самостоятельного управления транспортным средством конкретной категории в условиях реального дорожного движения.

Рыночное тестирование. Как только предполагаемые выгоды от новой концепции оценены, разработчики услуги часто стремятся немедленно вывести услугу на рынок. Но спешка с представлением новой услуги на рынке может создать угрозу ее успеху. Поэтому мнения заказчиков о данной услуге являются очень важными перед представлением ее на рынке. В этих целях следует провести тестирование подготовленной системы. Сочетается ли новый вид услуги с внутренними возможностями компании? Сможет ли компания занять свою позицию на рынке? Сможет ли она максимально повысить свою продуктивность? Укрепит ли это позицию компании? Отвечает ли услуга финансовым целям? Примет ли ее заказчик? Перед представлением услуги на рынке ее разработчики должны ответить на эти вопросы.

Немаловажно то, что для организации данного вида услуг не потребуется особых вложений. Самое главное здесь – найти площадку, где можно отрабатывать навыки противоаварийного вождения. Необходимо, чтобы полигон был заасфальтирован. Наилучшим вариантом в этом может стать неиспользуемый аэродром.

Формирование инфраструктуры. Если рыночное тестирование прошло успешно, компания может приступать к созданию необходимой инфраструктуры. Для подготовки к производству промышленного товара по стандартам качества часто

требуются большие инвестиции. При создании инфраструктуры какой-либо услуги большое внимание уделяется структуре, системам, процессу, людям, — что также требует значительных денежных вложений. Инвестиции в обучение и образование в этом случае принесут большие дивиденды в будущем.

Представление на рынок. От качества новой услуги во время выхода ее на рынок зависит, будет ли новое предложение успешным или потерпит крах. Для достижения высокого уровня качества компании следует использовать специальную небольшую команду по оказанию данной услуги, иметь ограниченный контингент заказчиков, достаточно времени, прямую связь с главными потребителями и немедленную обратную связь.

Проверка после представления. Компания, которая представила свой новый вид услуги на рынок, должна определить, какие дополнительные изменения необходимы для поддержания конкурентоспособности и успешной работы. Обзор действия услуги в течение 6–12 месяцев позволяет определить, отвечает ли она финансовым и стратегическим целям.

Обучение экстремальному вождению подчиняется основному принципу — учить тому, что необходимо учителю в самостоятельной работе. Главное внимание обращают на развитие курсантом твердых практических навыков вождения автомобиля в сложных условиях, в городе, ночью. В процессе обучения курсантов всесторонне развивается решительность, смелость и инициатива, прививается любовь к автомобилю, уверенность в его высоких качествах, чувство личной ответственности за сохранность автомобиля и перевозимых грузов или людей, за готовность автомобиля к использованию по назначению.

1.3 Отечественный и зарубежный опыт обучению экстремальному вождению

Обучение управлению автомобилем в зарубежных странах имеет свои особенности, для выявления которых мы обратились к анализу методов и методик обучения управлению автомобилем в таких странах.

Процесс обучения экстремальному вождению автомобилем в каждой зарубежной стране имеет свои особенности:

1. В Великобритании автошколы не обязательны. Учить управлять автомобилем имеет право не только инструктор, а вообще любой человек с водительским стажем не менее 5 лет. Теорию будущий водитель изучает, как правило, самостоятельно.

2. В Германии к обучению управлению автомобилем подходят с особой серьезностью. В курс обучения в Германии обязательно входят практические часы вождения в темное время суток, езда по автобанам. Помимо этого, в Германии проводится с применением компьютерных программ новейших образцов и современной техники.

3. Все автошколы Израиля частные. Обучение ведется исключительно вождению автомобиля (теория изучается самостоятельно).

4. Обучение управлению автомобилем в Италии осуществляется двумя способами:

1) непосредственно в автошколе;

2) самостоятельно. Причем в обоих случаях может осваиваться как теория, так и практика.

5. В Китайских автошколах инструктор несет ответственность за учащегося, обучая самым элементарным навыкам, необходимым для вождения, таким как правильно припарковать у обочины, обгон и так далее. При этом не отрабатываются экстремальные ситуации, с которыми учащиеся могут встретиться на реальной дороге.

6. Для Норвегии характерен тот факт, что все обучение разделяется на несколько уровней: основной курс; теоретический курс; курс первой помощи; ночное вождение; курс безопасной езды.

7. В США отсутствуют автошколы, и организованный процесс обучения управлению автомобилем. Многих кандидатов в водители учат родители или знакомые.

8. Обучение управлению автомобилем в Финляндии состоит из трех этапов: первый (основной) курс; второй этап – практика; третий этап обучение экстремальным приемам вождения.

9. Во Франции обучение управлению автомобилем разрешается с 16 лет: можно записаться в автошколу, пройти курс ПДД, сдать по ним экзамен, отъездить с инструктором 20 часов и перейти на *conduite accompagnée* (вождение в сопровождении). Если кандидат в водители старше 18 лет, ему предоставляется возможность обучения *conduite supervisée*. Отличие данной формы обучения от предыдущей – не надо ждать 18 лет, чтобы сдать экзамен.

10. В Швеции допускается как самостоятельная подготовка, так и обучение в специализированных организациях (автошколах). Будущие водители выбирают комбинированную форму подготовки, посещая в автошколе занятия лишь по отдельным дисциплинам и т.д. [9].

Некоторые европейские страны, даже Латвия, начали разрабатывать двухфазную систему обучения экстремальному вождению. Это интересно еще и потому, что некоторые европейские страны, например Норвегия, отказались от этой системы.

Программа двухфазного обучения была впервые применена в 1978 году в Норвегии. Следующей страной была Финляндия. В 1989 году она представила свою модель двухфазного обучения вождению. Многие страны переняли опыт Норвегии и Финляндии в Европе. В девяностые годы XX века кто-то прекращал, а кто-то, наоборот, начинал применять двухфазное обучение. Было создано множество комиссий, чтобы развивать двухфазное обучение в Европе. Новейшие исследования – это исследования Гатша и Бранштеттера (2008 год). Некоторые положительные данные были получены в области повышения безопасности дорожного движения в Австрии.

Первоначальное обучение экстремальному вождению начинается с первой фазы – это 20 часов теоретических занятий и 15 часов практики.

В странах западной Европы есть специальные скользкие трассы – это автодро-

мы, подготовленные для того, чтобы тренировать водителей в первой фазе обучения. Первоначальное обучение, после теоретического курса, обязательно проходит на этих автодромах, которые оборудованы и специальными трассами со скользким покрытием. Школы, особенно частные школы, обязательно дают такую практику.

Кроме уроков практического вождения, существует система тестов, то есть теория, что тоже очень ценится и находится на высоком уровне. Используется также тренажер, который называется перевернутый автомобиль, и во время практики студенты подвергаются тренировке, чтобы они почувствовали, что значит находиться в перевернутом автомобиле.

Самый большой риск, которому подвергаются студенты автошколы во время практических занятий, повторюсь, это скользкие трассы. Потому что новичок может испугаться, растеряться и даже имея какие-то навыки вождения, он может их просто не применить.

Затем следует независимая практика в условиях дорожного движения. Когда водитель допускается на трассу, он получает сначала временное удостоверение. Чтобы получить постоянное водительское удостоверение, водитель проходит вторую фазу обучения, для чего нужен опыт вождения не менее 6 месяцев. Через 6 месяцев, но не позднее чем через 24 месяца, молодой водитель должен поменять свое временное удостоверение на постоянное.

Целями второй фазы являются:

- углубление знаний и умений, полученных ранее;
- повышение готовности управлять машиной в сложных условиях, предвидеть и избегать распространенные опасности в дорожном движении;
- экологическое вождение.

Обычно в Финляндии вторая фаза обучения длится два дня, во время которых водитель получает 4 урока теории (около 45 мин каждый) и 8 уроков вождения (около 25 мин каждый), из которых 2 урока – в условиях дорожного движения (вождение с инструктором) и 6 уроков – на искусственной скользкой трассе.

Вторая фаза обучения показывает, как водитель, который получил временные права, может справиться на этих скользких трассах. Они бывают зимой постоянно.

Экзамены сдаются только после первой фазы обучения, когда выдается временное удостоверение.

Временные права после первой фазы обучения действительны в течение двух лет, затем водители должны обязательно пройти вторую фазу и по результатам успеваемости инструктор сам определяет, как прошла тренировка данного водителя. Возможно обменять временные права на постоянные, не сдавая никаких экзаменов. Но если через 24 месяца водители не пройдут вторую фазу, истекает временный срок прав и все придется сдавать заново.

Учитываются ли нарушения, если водитель с временными правами нарушает Правила дорожного движения? Да, В Финляндии существует система баллов. Когда молодой водитель получает временное удостоверение, за ним очень строго следят. В течение двух лет, если он совершит хоть одно правонарушение, он будет строго наказан, вплоть до того, что никогда не получит постоянное водительское удостоверение.

Свидетельств в пользу преимущества дорожной безопасности двухфазного обучения больше, чем в пользу однофазного. Но результаты, которые принесло двухфазное обучение вождению в Финляндии, спорные, так как задачи, стоящие перед обучением, расширились, да и цели изменились. Например, очень актуальным является обучение экологичному вождению. Применяются в обучении самые популярные новинки, такие как демонстрационные залы по безопасности движения, компьютерные тренажеры, скользкие трассы. Вопрос, стоит ли после всего этого применять еще и двухфазное обучение, остается вопросом.

Каждая страна, в принципе, вправе представить свою модель двухфазного обучения, ту именно, которая подходит к условиям данного социума. Разные социумы – разные правила.

Если взять, к примеру, Австрию, та модель двухфазного обучения, которую

они выбрали, принесла им очень много позитивных результатов, в то время как Норвегия просто отказалась от этой системы.

За 20 лет, прошедших с тех пор, как Финляндия разработала эту программу, ничего не изменилось. Добавилось только эковождение, которое достаточно хорошо развивается в наше время.

Вывод по разделу 1

В настоящее время в научной литературе нет единого подхода к определению понятия экстремальное вождение. В данном исследовании под экстремальным вождением понимается это способность водителя на уровне подсознания и рефлексивных действий выйти из экстремальной ситуации и продолжить движение в обычном режиме.

В современных условиях курсы экстремального вождения все больше интересуют и привлекают людей, желающих выжить самим и сохранить жизни близким при передвижении в транспортных потоках. Методика экстремальной подготовки основывается на опыте каскадеров, спортсменов автогонщиков, специалистов из службы безопасности. Ее задача состоит в освоении и привитии человеку автоматических навыков при аварийных ситуациях на дорогах.

Техника управления транспортным средством – это выверенные, логические действия водителя, которые обеспечивают безопасное движение на дороге и решают поставленные задачи, возникающие в процессе езды. Поэтому в процессе обучения очень важно уделить должное время и внимание отработки навыкам, приемам вождения.

Процесс разработки новой услуги состоит из нескольких шагов, в которых отражена необходимая комбинация соблюдения формальностей, гибкости и необходимых для выхода на рынок этапов, чтобы повысить рейтинг новой услуги: описание проблемы, формирование идеи, определение концепции, анализ и отбор. разработка концепции, «макет» и рабочая проверка. рыночное тестирование, формирование инфраструктуры, представление на рынок, проверка после представления. Особенностями каждого этапа является специфика услуги по экстре-

мальному вождению, заключающаяся в первую очередь в определении различий между обычным обучением вождению и экстремальным, точного формирования технологии обучения.

Обучение управлению автомобилем в зарубежных странах имеет свои особенности, для выявления которых мы обратились к анализу методов и методик обучения управлению автомобилем в таких странах.

Процесс обучения экстремальному вождению автомобилем в каждой зарубежной стране имеет свои особенности: в Великобритании автошколы не обязательны, в курс обучения в Германии обязательно входят практические часы вождения в темное время суток, езда по автобанам, в Израиле обучение ведется исключительно вождению автомобиля (теория изучается самостоятельно). Наиболее сопоставимыми с нашим условиям обучения является обучение в Финляндии. Обучение управлению автомобилем в Финляндии состоит из трех этапов: первый (основной) курс; второй этап – практика; третий этап обучение экстремальным приемам вождения.

2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ АВТОВЛАДЕЛЬЦЕВ – СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА ООО «ЛИЮР»

2.1 Краткая характеристика сервисного центра

Объектом исследования в данной выпускной квалификационной работе является сервисный центр ООО «Лиюр».

Основной задачей общества, согласно уставу предприятия, является осуществление сервисных услуг и продажа запасных частей для автомобилей.

Общество ООО «Лиюр» создано на основе частной собственности отдельных физических лиц – учредителей (далее именуемых как участники), которые несут материальную ответственность в размере внесенных ими вкладов. Общая сумма уставного капитала составляет 25000 руб. Основной целью для учредителей является получение максимальной прибыли от осуществляемой деятельности и совершенствование работы сервисного центра, поддержание организации на конкурентоспособном уровне.

Общество является юридическим лицом, имеет самостоятельный баланс, счета в учреждениях банков, печать установленного образца со своим наименованием, штампы, бланки, товарный знак, эмблему и другие реквизиты.

Общество является самостоятельным хозяйствующим субъектом и обладает правами юридического лица. имеет в собственности обособленное имущество, а также самостоятельный баланс, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и неимущественные права, заключать все виды гражданско-правовых договоров с другими хозяйствующими субъектами, нести обязанности, распоряжаться имуществом, быть истцом или ответчиком в арбитражном суде.

В перечень услуг, предоставляемых автосервисом ООО «Лиюр» включены: ремонт ходовой части, ремонт тормозной системы, ремонт рамы, ремонт рулевого управления, ремонт КПП, капитальный ремонт ДВС, диагностика карбюратор, диагностика инжектор, ремонт автоэлектрики, замена цепей ГРМ, шиномонтаж / балансировка, перепрограммирование ЭБУ, развал / схождение, развал/

схождение (компьютерный), антикоррозийная обработка, ремонт автостекол.

Приоритетное направление политики – укрепление репутации фирмы как стабильного предприятия и завоевание доверия клиентов, достигаемое за счет:

- применения эффективной системы менеджмента качества;
- перспективного планирования работы структурных подразделений фирмы;
- создания благоприятной корпоративной среды, в которой каждый сотрудник уверен в своей ценности для фирмы;
- постоянного повышения профессионального уровня персонала;
- использования для ремонта автотранспорта запасных частей и комплектующих, рекомендованных заводами–изготовителями;
- снижение количества рекламаций;
- персональной ответственности каждого сотрудника фирмы, от рабочего до директора, за качество выполненной работы.

Организационная структура управления ООО «Лиюр» представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Организационная структура управления ООО «Лиюр»

Общая численность работников – 14 человек.

Из них 8 человек работает в сервисном отделе ООО «Лиюр».

Остальные работники – это управленческий персонал: директор, бухгалтера,

менеджер, снабженец – всего 6 человек.

Полномочия учредительного собрания и директора общества определяются уставом общества.

Функция организации в сервисном центре реализуется двумя путями: через административно-организационное управление и через оперативное управление.

Административно-организационное управления предполагает определение структуры фирмы, установление взаимосвязей и распределение функций между всеми подразделениями, предоставление прав и установление ответственности между работниками аппарата управления. Оперативное управление обеспечивает функционирование фирмы в соответствии с утвержденным планом. Оно заключается в периодическом или непрерывном сравнении фактически полученных результатов с результатами, намеченными планом, и последующей их корректировке. Оперативное управление тесно связано с текущим планированием.

Генеральный директор – руководит всеми видами деятельности предприятия. Организует работу и эффективное взаимодействие производственных единиц, отделов и других структурных подразделений предприятия, направляет их деятельность на достижение высоких темпов развития и совершенствование предприятия, повышение производительности труда, эффективности производства и качества предоставляемых услуг.

Высшим органом управления общества является общее собрание участников. Руководство текущей деятельностью общества осуществляется единоличным исполнительным органом – директором, который избирается общим собранием участников сроком на три года.

Общая характеристика состояния дел в области автосервиса в г. Челябинск:

Сбалансированное и динамичное развитие регионального хозяйства, обеспечение удобных и комфортных условий жизни населения региона невозможно себе представить без создания и нормального функционирования сферы услуг.

К числу наиболее общих принципов развития сферы услуг в регионе можно отнести следующие:

1) Учет специфики рассматриваемой региональной структуры. Это, прежде всего, касается типа региона (республика, область и т.д.).

2) Учет социально-экономической специфики региона, перспектив его экономического и демографического потенциала, так как это в значительной мере определяет темпы роста непроизводственной сферы в регионе.

3) Исследование основных тенденций изменения спроса на рассматриваемый вид услуг и выявление главных факторов, оказывающих на него влияние.

4) Исследование имеющейся материально-производственной базы удовлетворения спроса на услуги и выявление возможностей ее расширения за счет инвестиций.

5) Поиск источников финансовых ресурсов для реализации намеченной стратегии развития; согласование цели и имеющихся наличных средств.

6) Анализ конкретных инвестиционных проектов по созданию, расширению и реконструкции объектов непроизводственной сферы.

Первоочередным моментом развития автосервисной сети региона является анализ его экономического состояния. Решение этих задач может способствовать повышению деловой активности в депрессивном регионе за счет оживления торгово-транспортных путей, увеличения объемов перевозимых грузов, роста численности действующего автопарка.

Таким образом, развитие автосервиса должно быть органично увязано с общей комплексной программой развития региона в целом. Опыт разработки таких программ для депрессивных регионов свидетельствует о том, что центральным их направлением обычно является развитие малого предпринимательства и обеспечение трудоустройства населения.

Таким образом, развитие автосервиса может успешно выполнять важные социально-экономические функции, обеспечивая в регионе новые рабочие места и повышение занятости населения.

Перспективы развития автосервисного хозяйства региона основываются на научно-обоснованной оценке перспектив развития региональной транспортной сети,

увязанных с общеэкономическими задачами развития всего региона в целом, а также наиболее крупных городов региона и анализ перспектив их развития. Для Челябинской Республики таким городом является Челябинск.

В общей структуре платных услуг населению за анализируемый период, и особенно в последний период достаточно интенсивно развиваются бытовые услуги, к числу которых относятся также и услуги автосервиса. В течение 4-х лет прослеживается тенденция увеличения их объема по сравнению с предшествующими периодами.

Клиентам автосервис «Лиюр» предлагает обслуживание и ремонт по специальным программам, направленным на поддержание машин в постоянном рабочем состоянии. Такие программы включают: льготные цены, сжатые сроки ремонта и ТО, сезонную подготовку автомобилей, работу с персональным менеджером, индивидуальный подход, хранение резины, ремонт и ТО личных автомобилей сотрудников Компании по корпоративным тарифам, другие преимущества. В автосервисе «Лиюр» особое внимание уделяется повышению качества услуг. В условиях жесткой конкуренции на рынке автосервиса этот важнейший фактор позволит предприятию сохранить и расширить круг наших клиентов, гарантируя им стабильно высокое качество услуг. Каждый этап работ тщательно контролируется отделом технического контроля СТО «Лиюр». Реализация политики по повышению качества предоставляемых услуг, позволит производить ремонт и техническое обслуживание автомобилей в максимально короткие сроки и по доступным потребителям, ценам.

Производственная структура ООО «Лиюр» представлена на рисунке 2.

Автосервис представляет собой три отдельных бокса.

Первый – для мелкосрочного ремонта и ремонта двигателей. Он оборудован тремя подъемниками и четырьмя смотровыми ямами, а также кран–балкой, которая необходима для снятия двигателя. В этом боксе производятся такие виды ремонта, как ремонт ходовой части, тормозной системы, ремонт рессор, редукторов, КПП, капитальный ремонт двигателя и другие. Наличие смотровых ям и

подъемников позволяет быстрее выявить причину неполадки и сократить время ремонта.

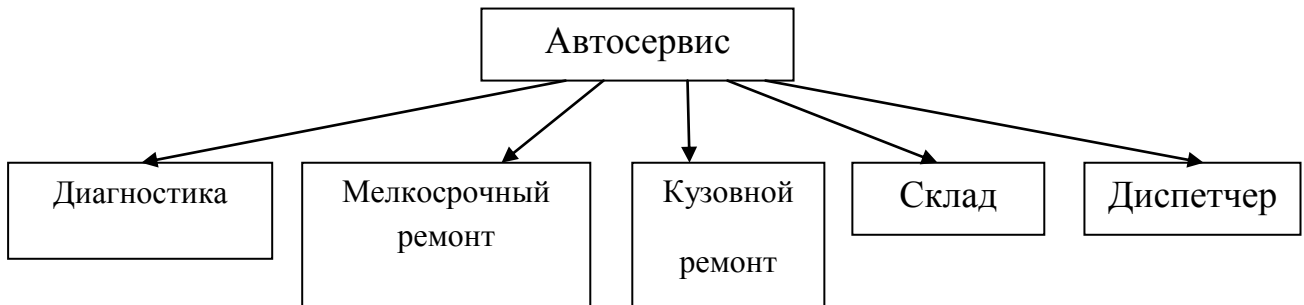


Рисунок 2 – Производственная структура ООО «Лиюр»

Второй бокс – для проведения диагностики и работ по электрике. Диагностика и техническое обслуживание двигателя, его систем управления и механизмов направлены на повышение ресурса двигателя в целом и безотказной работе на разных режимах. Такие неисправности, как заметное снижение мощности, увеличение расхода топлива и масла, падение давления, стуки и неравномерности работы цилиндров, а также плохой запуск двигателя, обычно предваряются конкретными симптомами. Обнаружив и устранив их, можно избежать более крупных неприятностей и добиться оптимального функционирования автомобиля. Одновременно в этом боксе может производиться диагностика или электроремонт четырех автомобилей.

В автосервисе используется самое современное оборудование для диагностирования и ремонта всех компонентов двигателей, включая инжекторы. Большой выбор компьютерных программ, сканеров, специального инструмента и наличие самого современного мотор–тестера поможет определить скрытую неисправность и избежать больших затрат при ремонте двигателя.

В третьем боксе проводят кузовной ремонт, также он используется при долгосрочном ремонте автомобиля или при перегруженности двух других боксов. Он оборудован смотровой ямой, на которой одновременно могут находиться 2–3

автомобиля в зависимости от их габаритов.

При ремонте автомобиля могут выявиться другие, незамеченные водителем или еще не проявившие себя проблемы, такие как необходимость замены цепей ГРМ, форсунок, ремней. Бывает, что уже после замера компрессии (подразделение диагностики) автомобиль направляют на ремонт к мотористам (специалистам по двигателям). Или заменив рессоры, водитель решает, что можно еще сделать и диагностику. Тогда автомобиль перегоняют в другой бокс, соответствующий необходимому ремонту.

На территории бокса для диагностики находится также склад запчастей. Большие складские запасы позволяют в короткие сроки проходить плановый ремонт с соблюдением технологических нормативов и обязательств перед клиентами. На весь товар действует гарантия завода–изготовителя. На весь ремонт, произведенный запчастями, приобретенными в автосервисе, предоставляется гарантия. Хозяин автомобиля может использовать и свои запчасти, но в этом случае он теряет гарантию на ремонт, т.к. деталь может оказаться плохого качества.

На склад заходит слесарь, производящий ремонт, а кладовщик выдает ему необходимые запчасти. Для крупногабаритных запчастей (рессор, редукторов, ГБЦ, глушителей и т.п.) имеются еще два склада на территории автосервиса. При необходимости кладовщик и слесарь идут на другие склады за необходимой для ремонта запчастью.

Заезжая на ремонт в автосервис, водители сдают в диспетчерскую техпаспорт – он необходим при проверке налоговой службы, для учета количества автомобилей находящихся на ремонте, а также для подбора нужной запчасти. В диспетчерскую сдаются ключи от автомобиля, если ремонт занимает продолжительное время или если на ремонт очередь, а водитель не имеет возможности ждать. Диспетчер вносит в компьютерную базу данные автомобиля клиента, контактную информацию, чтобы мастер мог связаться с клиентом. А после ремонта диспетчер выдает клиенту все документы, касающиеся ремонта автомобиля.

2.2 Анализ финансовых результатов сервисного центра

ООО «Лиюр» можно отнести к предприятиям сферы малого бизнеса.

Основными экономическими результатами финансово-хозяйственной деятельности предприятия являются объем реализованных услуг, валовой доход, прибыль. Экономические результаты работы предприятия зависят от конкурентоспособности, востребованности его продукции (работ, услуг), уровня рейтинга, деловой активности и деловой репутации. На результаты экономической деятельности предприятия влияют уровень безубыточности, ликвидности, платежеспособности и финансовой устойчивости. Экономические результаты финансово-хозяйственной деятельности предприятия отражают в целом эффективность использования его экономического потенциала, который включает кадровый, технический, производственный и финансовый потенциал и характеризует общие возможности, а также конкретные виды экономической деятельности предприятий.

Таблица 1– Анализ финансовых результатов

| Наименование показателя | 2015 | 2016 | Отклонения 2016 к 2017 | | 2017 | Отклонения 2017 к 2016 | | Отклонения 2017 к 2015 | |
|-------------------------|--------------|--------------|---------------------------|-------|--------------|---------------------------|-------|---------------------------|-------|
| | тыс. руб. | тыс. руб. | тыс. руб. | % | тыс. руб. | тыс. руб. | % | тыс. руб. | % |
| Выручка | 27237 | 32261 | 5024 | 118,4 | 31081 | -1180 | 96,3 | 3844 | 114,1 |
| Себестоимость | 25715 | 29813 | 4098 | 115,9 | 28116 | -1697 | 94,3 | 2401 | 109,3 |
| Валовой доход | 1522 | 2448 | 926 | 160,8 | 2965 | 517 | 121,1 | 1443 | 194,8 |
| Управленческие расходы | 512 | 795 | 283 | 155,3 | 937 | 142 | 117,9 | 425 | 183,0 |
| Коммерческие расходы | 334 | 752 | 418 | 225,2 | 1079 | 327 | 143,5 | 745 | 323,1 |
| Прибыль от продаж | 676 | 901 | 225 | 133,3 | 949 | 48 | 105,3 | 273 | 140,4 |

Окончание таблицы 1

| Наименование показателя | 2015 | 2016 | Отклонения 2016 к 2017 | | 2017 | Отклонения 2017 к 2016 | | Отклонения 2017 к 2015 | |
|-------------------------|--------------|--------------|---------------------------|-------|--------------|---------------------------|-------|---------------------------|-------|
| | тыс. руб. | тыс. руб. | тыс. руб. | % | тыс. руб. | тыс. руб. | % | тыс. руб. | % |
| Проценты к уплате | 118 | 75 | -43 | 63,5 | 0 | -75 | 0,0 | -118 | 0,0 |
| Прибыль до налого- | 558 | 826 | 268 | 148,0 | 949 | 123 | 114,9 | 391 | 170,1 |

| | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-------|-----|-------|
| обложения | | | | | | | | | |
| Налог на прибыль | 33 | 50 | 23 | 151,1 | 57 | 7 | 114 | 24 | 172,7 |
| Чистая прибыль отчетного периода | 525 | 776 | 251 | 147,8 | 892 | 116 | 114,9 | 367 | 169,9 |

За анализируемый период произошел рост финансовых результатов по отношению к 2015 году, однако в сравнении с 2016 годом выручка и себестоимость снизились. В 2017 году выручка ООО «Лиюр» составила 31081 тыс. руб., темп роста выручки составил 114,1% к уровню 2015 года, абсолютный прирост 3844 тыс. руб.

Себестоимость в 2017 году составила 28166 тыс. рублей, темп роста к уровню 2015 года 109,3%, абсолютный прирост 2401 тыс. руб.

Рост управленческих расходов к уровню 2015 года составил 183%, а коммерческие расходы выросли на 323,1%.

В 2017 году было получено прибыли от продаж 949 тыс., что на 273 тыс. рублей больше чем в 2015 году, темп роста составил 140,1%. Прибыль до налогообложения выросла на 170,1% и в 2017 году составила 949 тыс. рублей, налог вырос на 172,7%, в 2017 году было начислено 57 тыс. рублей налога. Чистой прибыли в 2017 году было получено 892 тыс. рублей, что на 169,9% больше 2015 года.

В таблице 2 представлена структура прибыли за 2017 год.

Из таблицы 2 видно, что наибольшая доля выручки приходится на услуги по ремонту двигателей. Рентабельность данной услуги составила 10,23%.

Наиболее рентабельной услугой в автосервиса является замена масла – 20,93%. На долю выручки по замене масла приходится 8,19%.

Таблица 2 – Структура прибыли за 2017 год

| Виды услуг | Количество услуг, шт | Выручка, тыс. руб. | Доля выручки, процент | Средняя цена услуги, тыс. руб. | Себестоимость, тыс. руб. | Прибыль валовая, тыс.руб | Рентабельность, процент |
|----------------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Замена масел | 1654 | 2547 | 8,19 | 1,54 | 2014 | 533 | 20,93 |
| Ремонт двигателя | 635 | 9523 | 30,64 | 15,00 | 8549 | 974 | 10,23 |
| Ремонт ходовой части | 575 | 4598 | 14,79 | 8,00 | 4120 | 478 | 10,40 |
| Ремонт тормозной системы | 911 | 5469 | 17,60 | 6,00 | 5032 | 437 | 7,99 |
| Ремонт рулевого управления | 621 | 7451 | 23,97 | 12,00 | 7185 | 266 | 3,57 |
| Ремонт электрооборудования | 373 | 1493 | 4,80 | 4,00 | 1216 | 277 | 18,55 |
| Итого | 4769 | 31081 | 100 | 6,52 | 28116 | 2965 | 9,54 |

Выручка по услуге ремонт ходовой части составляет 14,79% в общей сумме, рентабельность данной услуги 10,4%.

На долю выручки по ремонту тормозной системы приходится 17,6% от общего объема выручки, рентабельность данной услуги 7,99%.

Наименьшую рентабельность имеет услуга по ремонту рулевого управления – 3,57%, доля выручки составляет 23,97%.

Услуги по ремонту электрооборудования составляют 4,8% от общей выручки, рентабельность услуги 9,54%.

Анализ показателей эффективности услуг позволяет сделать вывод о том, что на предприятии стихийное ценообразование, удовлетворяющее требованиям рынка.

Показатели рентабельности характеризуют эффективность работы в целом, а также доходность различных направлений деятельности (производственной, предпринимательской, инвестиционной). Рентабельность более полно отражает окончательные результаты хозяйствования, поскольку показатель рассчитывается соотношением эффекта с наличными или используемыми ресурсами.

Таблица 3 – Анализ рентабельности, проценты

| Показатели | 2015 | 2016 | Отклонения 2016 к 2015 году, ± | 2017 | Отклонения 2016 к 2015 году ± | Отклонения 2016 к 2015 году, ± |
|---|-------|-------|--------------------------------------|-------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Коэффициент окупаемости | 94 | 92 | -2 | 90 | -2 | -4 |
| Коэффициент соотношения выручки и расходов | 106 | 108 | 2 | 111 | 2 | 5 |
| Рентабельность продаж | 2,48 | 2,79 | 0,31 | 3,05 | 0,26 | 0,57 |
| Рентабельность производства | 2,63 | 3,02 | 0,39 | 3,38 | 0,35 | 0,75 |
| Рентабельность основной деятельности | 5,59 | 7,59 | 2,00 | 9,54 | 1,95 | 3,95 |
| Рентабельность услуг | 5,92 | 8,21 | 2,29 | 10,55 | 2,33 | 4,63 |
| Рентабельность собственного капитала | 18,55 | 24,02 | 5,47 | 26,18 | 2,16 | 7,64 |
| Экономическая рентабельность | 7,89 | 13,90 | 6,01 | 16,33 | 2,43 | 8,44 |
| Рентабельность оборотных активов | 35,44 | 72,50 | 37,06 | 78,18 | 5,69 | 42,74 |
| Рентабельность внеоборотного капитала | 10,15 | 17,19 | 7,04 | 20,64 | 3,45 | 10,49 |
| Рентабельность заемного ка- питала | 42,30 | 32,98 | -9,32 | 43,41 | 10,43 | 1,11 |

За анализируемый период наблюдается рост всех показателей рентабельности.

Коэффициент окупаемости затрат снизился к уровню 2015 года на 4 % и в 2017 году составил 90%.

Коэффициент соотношения выручки и расходов увеличился к уровню 2015 года на 5% и в 2017 году составляет 111%.

Рентабельность продаж увеличилась к уровню 2015 года на 0,57% и в 2017 году составляет 3,05%.

Рентабельность производства увеличилась к уровню 2015 года на 0,75% и в 2017 году составляет 3,38%.

Рентабельность основной деятельности увеличилась к уровню 2015 года на 3,95 % и в 2017 году составляет 9,54%.

Рентабельность услуг увеличилась к уровню 2015 года на 4,63% и в 2017 году составляет 10,55%.

Рентабельность собственного капитала увеличилась к уровню 2015 года на

7,64% и в 2017 году составляет 26,18%.

Экономическая рентабельность увеличилась к уровню 2015 года на 8,44% и в 2017 году составляет 16,33%.

Рентабельность оборотных активов увеличилась к уровню 2015 года на 42,74% и в 2017 году составляет 78,18%.

Рентабельность внеоборотного капитала увеличилась к уровню 2015 года на 10,49% и в 2017 году составляет 20,64%.

Рентабельность заемного капитала увеличилась к уровню 2015 года на 1,11% и в 2017 году составляет 43,41%.

Таким образом, за анализируемый период произошел рост финансовых результатов по отношению к 2015 году, однако в сравнении с 2016 годом выручка и себестоимость снизились. За анализируемый период наблюдается рост всех показателей рентабельности. Рентабельность финансовых результатов на протяжении трех лет остается на довольно низком уровне.

2.3 Анализ конкурентоспособности сервисного центра

Как мы знаем, что с ростом рынка, увеличивается число конкурентов. Это нормальное состояние экономики. Так как ООО «Лиюр» получает массу положительных отзывов от клиентов, что считается не мало важным фактором для реализации услуг.

Автосервис ООО «Лиюр» реализует исключительно высокое качество услуг, это чаще всего является одним из важнейших условий успешного внедрения и работы в нише рынка.

Опыт высокоразвитых стран показывает, что руководство каждой компании, оперирующей в нише рынка, убеждено, что качество их изделий или услуг является наивысшим в отрасли или на рынке. Работники этих фирм испытывают чувство подлинной гордости за качество продукции, в производстве и реализации которых они принимают участие. Потребители и заказчики фирмы также ощущают

большую ценность приобретаемой услуги.

Далее проведен очень популярный и действенный анализ, так называемый SWOT–анализ.

SWOT–анализ – это определение сильных и слабых сторон предприятия, а также возможностей и угроз, исходящих из его ближайшего окружения (внешней среды). SWOT анализ состоит из:

- Сильные стороны (Strengths) – преимущества организации;
- Слабые стороны (Weaknesses) – недостатки организации;
- Возможности (Opportunities) – факторы внешней среды, использование которых создаст преимущества организации на рынке;
- Угрозы (Threats) – факторы, которые могут потенциально ухудшить положение организации на рынке.

Проведём SWOT – анализ деятельности ООО «Лиюр».

SWOT–анализ позволяет выбрать оптимальный путь развития бизнеса, избежать опасностей и максимально эффективно использовать имеющиеся в распоряжении ресурсы. Процедура проведения SWOT–анализа в общем виде сводится к заполнению матрицы, в которой отражаются и затем сопоставляются сильные и слабые стороны вашего предприятия и возможности и угрозы рынка. Это сопоставление позволяет вам определить, какие шаги могут быть предприняты для развития вашего предприятия, а также какие проблемы вам необходимо срочно решить (таблица 4).

Таблица 4 – SWOT – анализ ООО «Лиюр»

| СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ (S): | СЛАБЫЕ СТОРОНЫ (W): |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">– доступные цены и широкий ассортимент автоуслуг;– установлены взаимовыгодные связи с автоинструкторами;– установлены стабильные связи с арендаторами;– наличие опытного и квалифицированного персонала;– большой опыт работы ведущих специалистов фирмы на рынке автообучения; | <ul style="list-style-type: none">наличие свободных (незанятых) автодромов;– небольшие размеры компании по сравнению с конкурентами;– отсутствие четкой маркетинговой стратегии, слабое внимание к разработке рекламной кампании;– трудности в квалифицированной замене руководителей;– плохая мотивация персонала;– слабое предоставление дополнительных услуг (отсутствие программ по развитию); |

| | |
|---|--|
| | – не вводятся новые предложения по основным направлениям бизнеса, т.е. не уделяется внимание диверсификации |
| ВОЗМОЖНОСТИ (О): | УГРОЗЫ (Т): |
| <ul style="list-style-type: none"> – увеличение доли рынка за счет диверсификации бизнеса (дополнительные услуги, новые проекты); – расширения сбыта и привлечение новых клиентов путем разработки маркетинговых стратегий; – поиск новых технических возможностей и возможность расширения ассортимента предлагаемых авто услуг; – повышение платежеспособности потребителей; – рост числа автомобилистов | <ul style="list-style-type: none"> – увеличение конкуренции на рынке атообучения возможность появления новых конкурентов; – изменение рынка в связи с санкциями по отношению к России; – неблагоприятные изменения курсов иностранных валют или торговой политики нашего правительства; – увеличение цен по аренде; – изменение потребностей и вкусов потребителей; – ужесточение требований правительства к порядку обучения в автошколах |

Сильные стороны, их не много, но они весомы. Это высокое качество выполняемых услуг и широкий ассортимент. При всех минусах, у предприятия есть возможности к увеличению объемов реализации услуг, в связи с растущим рынком потребителей. Таким образом, в результате полученных данных можно выделить основные предположения. В связи с высоким качеством выполняемых работ, есть постоянная клиентура. А это, как известно не мало важная деталь в реализации услуг.

В таблице 5 представлены направления деятельности, раскрытые а результате SWOT–анализа

Таблица 5 – Стратегия развития

| | |
|--|---|
| Поле «Сила и возможность» (SO) | Поле «Сила и угроза» (ST) |
| Направление деятельности: – Необходимо расширить рынок сбыта за счет открытия новых направлений деятельности (экстремальное вождение) – Одновременно увеличить объем продаж и число клиентов, используя высокую квалификацию и опыт работы сотрудников, репутацию у клиентов | Направление деятельности: – Снизить возможность спада продаж из–за потери клиентов путем поиска новых направлений развития бизнеса, хорошего обслуживания и активной рекламной деятельности. |
| Поле «Слабость и возможность» (WO) | Поле «Слабость и угрозы» (WT) |
| Направление деятельности: Проведение тренингов по продажам услуг по обучению экстремального вождения, | Направление деятельности: Создание рабочей группы, занимающуюся маркетинговыми исследованиям. |

| | |
|---|---|
| <p>повышающих личную заинтересованность. Внедрение новых информационных технологий на предприятии, которые через некоторое время окупятся экономией ресурсов, облегчат работу персонала и помогут лучше удовлетворить потребности клиентов.</p> | <p>Разработка маркетинговой стратегии, которая позволит уменьшить влияние основных конкурентов.</p> |
|---|---|

Проведение SWOT–анализа позволяет сделать следующие выводы:

Качество предоставляемых услуг находится на очень высоком уровне, так что в случае повышения требований потребителей или государства к качеству поставляемых услуг и их разнообразию, это не сможет повлиять на работу ООО «Лиюр».

ООО «Лиюр» обладает рядом сильных сторон, дающих возможность освоения нового рынка.

Система управления фирмой и персоналом направлена на создание благоприятного имиджа ООО «Лиюр» и противодействию, усиливающимся требованиям трудового законодательства.

Имидж предприятия является сильной стороной ООО «Лиюр», это позволяет утверждать, что в случае появления новых групп потребителей велика вероятность, что они пойдут именно в рассматриваемую фирму;

Угрозу прихода конкурентов ООО «Лиюр» может уменьшить путем увеличения своей доли рынка и развития бренда, что требует большего внимания к развитию маркетинга и достаточному его финансированию;

Низкое участие в проведении рекламной кампании повлияет на позицию ООО «Лиюр» в случае появления новых конкурентов или роста их агрессивности;

Слабая изученность своего потребителя не позволяет предоставлять дополнительные услуги, которые будут способствовать повышению спроса;

Устойчивое финансовое положение способствует легкой замене арендаторов и противодействию влиянию валютных курсов и инфляции, дает возможность расширять границы своей деятельности;

Система льготного обслуживания, организация работы с клиентами также направлены на увеличение спроса, появление постоянных клиентов, может использоваться как элементы рекламы;

Маркетинговые исследования проводятся нерегулярно и плохого качества, что ведет за собой неясность в потребностях потребителей и не позволяет сформировать эффективное товарное предложение.

ООО «Лиюр» необходимо принять меры по устранению слабостей работы автосервиса в конкурентной борьбе. Определить способы противодействия угрозам, исходящим из внешней среды. Активнее использовать преимущества, которые дают возможность дальнейшего развития и противостояния усиливающейся конкурентной борьбе.

Таким образом, мы определили наиболее важные факторы, определяющие конкурентные силы. Ключевым фактором можно выделить высокий уровень конкуренции.

Основные конкуренты ООО «Лиюр» перечислены ниже.

ООО «РемАвто» – небольшая станция технического обслуживания автомобилей, характеризуется низкими ценами, широкой известностью и оптимальной ценовой политикой. Осуществляет техническое обслуживание и качественный ремонт любой сложности грузовых и легковых автомобилей, как отечественного, так и импортного производства, нуждающегося в оперативном устранении неисправностей. Предлагает качественный ремонт автомобилей. Основным принципом является принцип индивидуального подхода к каждому клиенту. Предоставляет гарантийные обязательства. Также в автосервис поставляются запчасти, как на грузовой, так и на легковой транспорт, смазочные материалы и все это по приемлемым конкурентным ценам. СТО располагает всем необходимым оборудованием для технического обслуживания транспортных средств

ОАО «Ваше Авто» – Станция технического обслуживания, расположенная в гараже на 7 машин, характеризуется средним уровнем цен, широкой популярностью компании. Специализируется на кузовном ремонте. Центр кузовного ремонта

та оказывает услуги физическим и юридическим лицам, а также клиентам страховых компаний.

Преимущества:

- мультибрендовость;
- удобный график работы;
- предварительная оценка стоимости ремонта;
- квалифицированные специалисты. – гарантия.

Техцентр – Современное предприятие, оснащенное самым передовым оборудованием. Слесарный и кузовной ремонт, установка дополнительного оборудования – автосервис выполняет все виды работ. В своей работе ООО «Триумф–авто» применяет только новейшие технологии, позволяющие быстро и качественно обслужить автомобиль. Для корпоративных и постоянных клиентов существует возможность обслуживания в автосервисе на договорной основе и с получением скидок.

ООО «ДЕТОРОЙТ АВТО» – Автосервис с широким спектром услуг по ремонту автомобилей. Высокий уровень качества оказываемых услуг в автосервисе подтверждается наличием сертификатов соответствия и гарантией на предоставляемые услуги.

Преимущества автосервиса:

- Разумная стоимость ремонта авто.
- Высокий уровень качества оказываемых услуг.
- Оптимальные сроки ремонта.
- Индивидуальный подход к каждому клиенту.
- Кузовной ремонт и покраска автомобилей всех марок.
- Предварительная оценка стоимости кузовного ремонта по фото.
- Корпоративное обслуживание юридических лиц.
- Удобное расположение и график работы автосервисов.
- Оригинальные и не оригинальные запчасти по оптимальным ценам.

Для оценки конкурентоспособности ООО «Лиур» по выделенным критериям использовался метод субъективных экспертных оценок таблицы 5–6.

Оценка показателей конкуренции проведена по пятибалльной шкале: 5 – очень сильное проявление, 4 – сильное, 3 – среднее, 2 – слабое, 1 – очень слабое проявление фактора.

Таблица 6 – Анализ конкурентоспособности ООО « Лиур» и конкурентов

| Степень значимости (доля единицы) | Показатель | Оценка в баллах × | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------|---------------|----------------|------------------|---------------------|
| | | ООО «Лиур» | ООО «РемАвто» | ОАО «ВашеАвто» | ООО «Триумфавто» | ООО «ДЕТОРОЙТ АВТО» |
| 0,1 | Широта и глубина ассортимента | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 |
| 0,2 | Уровень цен | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 0,05 | Использование информационных технологий | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 |
| 0,25 | Качество услуг | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 0,2 | Реклама | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| 0,2 | Доля на рынке | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 1 | Итого | 17 | 27 | 22 | 14 | 16 |

Таблица 7 – Взвешенная оценка конкурентоспособности ООО « Лиур» и конкурентов

| Степень значимости (доля единицы) | Показатель | Оценка в баллах × | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------|---------------|----------------|------------------|---------------------|
| | | ООО «Лиур» | ООО «РемАвто» | ОАО «ВашеАвто» | ООО «Триумфавто» | ООО «ДЕТОРОЙТ АВТО» |
| 0,1 | Широта и глубина ассортимента | 0,3 | 0,5 | 0,5 | 0,3 | 0,2 |
| 0,2 | Уровень цен | 0,8 | 0,6 | 0,6 | 0,6 | 0,8 |
| 0,05 | Использование информационных технологий | 0,05 | 0,25 | 0,1 | 0,05 | 0,05 |
| 0,25 | Качество услуг | 1 | 1,25 | 1,25 | 0,75 | 1 |
| 0,2 | Реклама | 0,4 | 0,8 | 0,4 | 0,2 | 0,4 |
| 0,2 | Доля на рынке | 0,6 | 1 | 1 | 0,6 | 0,6 |
| 1 | Итого | 3,15 | 4,4 | 3,85 | 2,5 | 3,05 |

× Определяется по графе 1, умноженной поочередно для каждого предприятия на графы 3,4,5...9.

Анализ показал, что ООО « Лиур» значительно уступает ООО «РемАвто» и

ОАО «Ваше Авто» как по характеристикам услуг, так и по другим показателям. Однако ООО « Лиюр» опережает ООО «ДЕТОРОЙТ АВТО» по широте ассортимента, а ООО «Триумф–авто» по ценовым показателям и качеству услуг. Основными конкурентами исследуемого предприятия в данной отрасли являются: ООО «РемАвто» и ОАО «Ваше Авто».

Исследуемое предприятие отстает от основного конкурента «ООО «РемАвто» по следующим параметрам:

- доля рынка;
- расширение номенклатуры предоставляемых услуг, преимущественно за счет использования имеющегося оборудования;
- систематическая работа с потенциальными покупателями с целью привлечения новых клиентов.

Для устранения проблем в целях повышения конкурентоспособности необходимо реализовать следующие мероприятия:

- расширение ассортимента услуг путем внедрение такой услуги как «обучение экстремальному вождению»;
- разработка и реализация рекламной компании;
- продвижение компании в сети интернет;
- внедрение скидок.

В заключении следует отметить, что конкурентоспособность предприятия представляет собой важнейший критерий его выживания и успешности на рынке в условиях перманентно возрастающих ожиданий и требований со стороны потребителей, особенно с учетом развития процессов глобализации и международных экономических отношений. Задача повышения конкурентоспособности, как правило, интересует руководителя любой коммерческой организации, не являющейся монополистом в сфере своей деятельности. Комплексный подход к решению задачи, связанной с повышением уровня конкурентоспособности предприятия, состоит в реализации следующего перечня действий: стратегического управления, тотального управления качеством, системы организационного разви-

тия, а также в определении факторов повышения конкурентоспособности товаров (услуг), производимых (оказываемых) предприятием.

Вывод по разделу 2

ООО «Лиюр» – предприятие оказывающее услуги по ремонту транспортных средств. Общество ООО «Лиюр» создано на основе частной собственности отдельных физических лиц – учредителей (далее именуемых как участники), которые несут материальную ответственность в размере внесенных ими вкладов. Общая сумма уставного капитала составляет 25000 руб. Основной целью для учредителей является получение максимальной прибыли от осуществляемой деятельности и совершенствование работы сервисного центра, поддержание организации на конкурентоспособном уровне.

В перечень услуг, предоставляемых автосервисом ООО «Лиюр» включены: ремонт ходовой части, ремонт тормозной системы, ремонт рамы, ремонт рулевого управления, ремонт КПП, капитальный ремонт ДВС, диагностика карбюратор, диагностика инжектор, ремонт автоэлектрики, замена цепей ГРМ, шиномонтаж / балансировка, перепрограммирование ЭБУ, развал / схождение, развал/схождение (компьютерный), антикоррозийная обработка, ремонт автостекол. Общая численность работников – 14 человек.

Автосервис представляет собой три отдельных бокса. Первый – для мелко-срочного ремонта и ремонта двигателей. Второй бокс – для проведения диагностики и работ по электрике. В третьем боксе проводят кузовной ремонт, также он используется при долгосрочном ремонте автомобиля или при перегруженности двух других боксов.

ООО «Лиюр» можно отнести к предприятиям сферы малого бизнеса. За анализируемый период произошел рост финансовых результатов по отношению к 2015 году, однако в сравнении с 2016 годом выручка и себестоимость снизились. За анализируемый период наблюдается рост всех показателей рентабельности. Рентабельность финансовых результатов на протяжении трех лет остается на довольно низком уровне.

Сильные стороны предприятия, их не много, но они весомы. Это высокое качество выполняемых услуг и широкий ассортимент. При всех минусах, у предприятия есть возможности к увеличению объемов реализации услуг, в связи с растущим рынком потребителей. Таким образом, в результате полученных данных можно выделить основные предположения. В связи с высоким качеством выполняемых работ, есть постоянная клиентура. А это, как известно не мало важная деталь в реализации услуг.

3 РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЯ, НАПРАВЛЕННОГО НА РАСШИРЕНИЕ СПЕКТРА УСЛУГ ООО «ЛИЮР»

3.1 Проектирование услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре ООО «Лиюр»

Услуги автообучения на рынке Челябинска предоставляют как профессиональные автошколы и центры повышения водительского мастерства, так и частные инструкторы–любители. Конкуренция растет и подстегивает участников рынка к повышению качества своих услуг.

Автошколы Челябинска – это специальные учебные заведения, где всех заинтересованных лиц готовят к сдаче экзаменов на водительское удостоверение.

В программу обучения включено изучение теории, а также получение практических навыков, которые помогает получить инструктор по вождению.

Обычно правила автошколы позволяют пересдать экзамен на знания правил дорожного движения повторно, если это не получилось с первого раза. В программу обучения автошкол входит теоретическое обучение (тех. особенности транспорта, ПДД (правила дорожного движения) и др.), практическое вождение (которому обучает инструктор по вождению) и экзамен ПДД (теоретическая и практическая части).

Обучение навыкам экстремального вождения способно в разы повысить уверенность водителя за рулем, а также воспринимать собственное тело и автомобиль как единый механизм. В климатических условиях нашей страны, снег лежит на дорогах почти полгода, таким образом, само по себе вождение в зимний период уже считается экстремальным. Главной целью обучения – является максимальное обеспечение вашей безопасности в любых дорожных ситуациях и полный контроль автомобиля. Обучаясь экстремальному вождению, слушатель заново познакомьтесь с характером и возможностями вашего личного автомобиля. Научитесь сохранять спокойствие в стрессовых ситуациях и выходить из них победителем, но главное живым и здоровым. Управляя автомобилем вы разделяете ответ-

ственность не только за себя, но и за пассажиров, которыми чаще всего, являются ваши родные и близкие.

Занятия в школе экстремального вождения будут интересны как новичкам, желающим овладеть продвинутыми знаниями вождения и устройства автомобиля, так и опытным водителям, стремящимся повысить свое мастерство для более эффективной и безопасной езды. Обучение ведется специальными инструкторами, некоторые из которых в прошлом профессионально занимались автоспортом, или продолжают участвовать в автогонках. К сожалению, не все автошколы выполняют свои обязательства по подготовке водителей в полном объеме, многие из которых в течение всего курса учат исключительно тому, как «сдать экзамен в ГИБДД», и совсем не дают достаточных навыков для уверенного вождения автомобиля.

Большая часть упражнений школы экстремального вождения направлена на стабилизацию автомобиля в ситуациях потери устойчивости или плохого сцепления с дорогой.

Экстремальное вождение – это способность водителя на уровне подсознания и рефлекторных действий выйти из экстремальной ситуации и продолжить движение в обычном режиме. Эти курсы также называют «контраварийное вождение» или «безопасное вождение». Но, в первую очередь, это курсы повышения водительского мастерства. Курсы по контраварийному вождению вырабатывают у водителей навыки управления в сложных ситуациях. Занятия проводятся под руководством опытных инструкторов в безопасных условиях большого автодрома. Во время занятий создаются условия максимально приближенные к реальным. Мастерство приходит в тот момент, когда вы чувствуете, что не нужно ни о чём думать, а ваши руки–ноги работают автоматически, по командам, которые даёт им ваше «мышечное чувство» автомобиля.

Услуги обучению экстремальному вождению следующие:

– прохождение препятствий и проезд неровностей, ситуации, когда невозможно объехать препятствие или остановить автомобиль;

- уход от столкновения;
- стабилизация автомобиля при заносе, сносе;
- отработка приемов экстренного торможения на скользкой дороге;
- прохождение поворотов в управляемом заносе.

Будут искусственно провоцироваться возможные критические ситуации, которые могут произойти с автомобилем – занос, вращение, ситуации близкие к опрокидыванию автомобиля. Обучение контролируемому заносу, либо вождению по скользкой поверхности будет проходить в зимнее время года. Услуга будет предоставляться на автомобиле клиента, так как все автомобили ведут себя по-разному и клиент должен прочувствовать как будет вести себя его автомобиль в той или иной ситуации.

Не будет смысла, если обучение будет проходить на заднеприводной семерке, а у клиента будет, к примеру, переднеприводный форд.

Эффективность деятельности создаваемой «Школы экстремального вождения» зависит от потребностей потенциального покупателя. Клиент компании узнает все возможности своего автомобиля и почувствует его пределы, освоит технику объезда препятствий на предельной скорости, скоростное руление, сможет эффективно и эффективно проходить повороты, точно рассчитывать траекторию движения и маневрировать на скорости. А также стабилизировать автомобиль в случае заноса и управлять машиной в любых нестандартных дорожных ситуациях. Занятия безопасны, так как выполняются на полигоне с дорожными конусами, изготовленными из тонкой резины.

Школа экстремального вождения ориентирована не только на водителей со стажем, и водителей с базовыми навыками и опытом самостоятельного и уверенного управления автомобилем в стандартных условиях дорожного движения, но и на новичков.

Для того, чтобы определить необходимость населения в создаваемой школе экстремального вождения нами был проведен опрос. Опрос проводился на проспекте Ленина города Челябинска.

Задавалось три вопроса:

- 1) Ваш возраст.
- 2) Хотели бы вы пройти обучение в школе экстремального вождения.
- 3) Когда бы Вы хотели пройти обучение в «Школе экстремального вождения»

В опросе приняло участие 100 человек.

Результаты опроса показали, что 80% из опрошиваемых, готовы пройти обучение в школе экстремального вождения.

Распределение по возрасту желающих пройти обучение представлено на рисунке 3

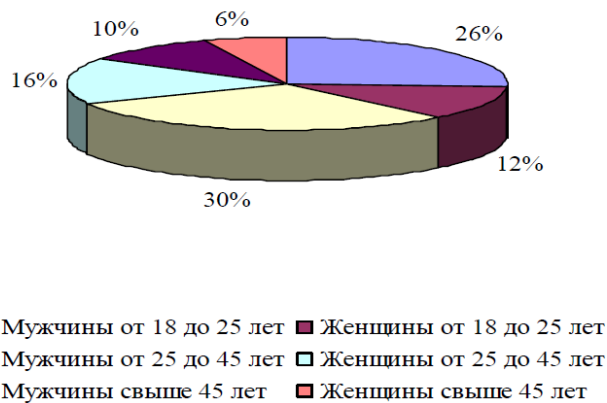


Рисунок 3 – Распределение по возрасту желающих пройти обучение в «Школе экстремального вождения»

Также потребители выявлялись с помощью сети интернет на форумах города Челябинска, посвященных данной тематике и при помощи социальных сетей.

Проведенный анализ показал, что в услугах школы экстремального вождения заинтересованы:

- девушки – водители, примерный возраст 35 лет, они замужем, у них есть дети, они обеспокоены за безопасность своих детей, при вождении автомобиля;
- люди, которые недавно получили водительские права и им не хватает опыта и водительских навыков;

- владельцы мощных авто.

Цель курсов:

- повысить квалификацию, подготовку, водительское мастерство и личную безопасность водителя;
- сформировать и довести до автоматизма, навыки безаварийного управления автомобилем;
- подготовить водителя к управлению автомобилем в неблагоприятных условиях и критических ситуациях современного дорожного движения;

Содержание курса:

- практическое изучение физики движения автомобиля в условиях экстренного характера и факторов, оказывающих негативное влияние на его безопасность;
- формирование навыков, реакций, чувств, необходимых для управления автомобилем в экстренном режиме, опасных дорожных ситуаций;
- практическое изучение, отработка и доведение до автоматизма технических и тактических приёмов безаварийного управления автомобилем;
- практическое изучение методики прогнозирования опасных и аварийных ситуаций;
- формирование психологической и эмоциональной устойчивости, рационального поведения, необходимых для управления автомобилем в дорожных ситуациях экстренного характера.

В ООО «Лиюр» будут предлагаться три курса по экстремальному вождению:

1. Курс «Авто-Экстрим»

Предназначен для опытных водителей.

Включает в себя два занятия (по 2 часа), на которых отрабатываются приемы экстремального вождения: скоростное маневрирование, виды торможения, управляемый занос и скольжение, объезд препятствий и развороты задним ходом на 180 градусов.

2. Курс «Начинающий профи»

Предназначен для молодых водителей.

Включает в себя 3 занятия (по 2 часа) на которых будет проведено тестирование Вашего водительского уровня, совершенствование мастерства по индивидуальной программе с отработкой приемов контраварийного управления автомобилем и выполнением элементов экстремального вождения.

3. Курс «Тест–драйв»

Предназначен для водителей с любым опытом.

Включает в себя одно занятие (2 часа), на котором ученик тестируется на предмет навыков и умений вождения автомобиля, после чего выясняет, что бы он хотел улучшить и чему научиться. На основе этих пожеланий инструктором составляется специальная программа обучения для конкретного ученика.

Примерная стоимость курсов будет от 4000 до 15000 руб.

При обучении экстремальному вождению будет использоваться метод показа трудовых действий.

Применение этого метода производственного обучения имеет целью создания в сознание учащихся точного и четкого зрительного образа трудового решения. Такой образ является для учащихся образцовым, с которым они сравнивают свои действия, при отработке упражнений по заданию.

Особое значение имеет показ трудового действия при первоначальном изучении приемов, операций, функций, обязанностей. Мастер должен всегда иметь в виду, что все изучаемые приемы, операции, способы работы, правила организации труда для учащихся – новое, незнакомое, трудное дело и они особо нуждаются в четком и доходчивом их разъяснении.

Воспринимая показ, учащийся должен не только понять, но и запомнить во всех деталях то, что показывает мастер. Поэтому показ изучаемых приемов и способов следует повторять, производить несколько раз подряд.

Полный и точный образ трудового действия в сознании учащегося возникает не мгновенно. Сперва он запечатлевает в общем виде, а затем постепенно уточняет в деталях. Для того, чтобы, учащийся смог осознать и запомнить, показываемое во всех подробностях, ему нужно в течении некоторого времени отдельно вос-

принимать каждый элемент упражнения. Поэтому мастер должен выполнить показываемые трудовые действия, отдельно соответствующие его движения в замедленном темпе, расчлняя приемы или целостное действие на отдельные изолированные части, делая показы между ними.

Упражнения будут проводится под руководством мастеров профессионального обучения. Цель мастера при руководстве упражнениями должна быть и целью учащегося. Корректировка деятельности учащегося в процессе упражнений должна производится прежде всего с позиции учебной цели. Выполняя упражнения, учащийся должен иметь прочную сознательную ориентацию, основу своих действий. Он должен четко знать, что, и как и почему так, нужно выполнять учебную—производственные задания.

Высокая эффективность упражнений по экстремальному вождению обеспечивает наличие интереса и позитивной мотивации деятельности учащегося.

В процессе упражнений учащийся должен иметь четкие ориентиры для контроля, и самоконтроля хода результатов своих действий.

В процессе упражнений на каждом его этапе учащийся должен четко представлять себе, каких результатов он добился, насколько успешно выполнил их цель.

При первых попытках учащийся стоит перед новым для него действием. Постепенно в ходе упражнений отдельные элементы действий выполняются быстрее и лучше. В дальнейших пробах эти элементы изменяются уже не так значительно. Применение приемов и способов все более автоматизируется, освобождая от контроля сознания, что открывает возможность управлять скоростью действий, приспособлять их к изменяющимся задачам, переносить на новые ситуации и объекты.

Курсы по обучению экстремальному вождению будут начинаться с вводного инструктажа. Вводный инструктаж включает три элемента: целевую установку, актуализацию знаний и опыта учащегося, создание ориентировочной основы действий учащегося.

Вводный инструктаж:

– опрос к учащемуся по ходу выполнения задания, объяснение и показ приемов по заданию;

– ответы на вопросы учащегося;

– обсуждение различных вариантов выполнения учебно – производственных заданий;

– опрос учащегося с целью проверки качества усвоения материала вводного инструктажа.

Характер основных видов управления в выполнении трудовых приемов.

Цель – формирование первоначальных умений правильного выполнения трудовых приемов, соответствующие показанному мастером образцу и описанному в инструкционной карте. Характерных для всех этапов производственного обучения. Проводят кратковременно, для отработки приемов, сложных для усвоения в составе операций или трудовых процессов в целом. Включает подготовительные упражнения в отработке составных частей сложного приема. При изучении на одном уроке значительного количества различных по содержанию приемов чередуется с вводным инструктажем.

Выполнение трудовых операций.

Цель – формирование умений правильно и качественно выполнять все приемы и способы изучаемой операции различных их сочетаний.

Постоянное повышение требований к качеству, скорости, самостоятельности и самоконтролю учащегося.

Постепенный переход к автоматизированному выполнению отдельных компонентов изучаемой операции, т.е. к формированию навыков.

Включает упражнения по закреплению приемов и способов работы, освоенных раньше.

Включает специальные упражнения по отработке новых неизвестных учащемуся, сложных приемов выполнения операции, а также определенной последовательности приемов, составляющих операции.

Выполнение трудовых процессов.

Цель – формирование умений и навыков, применение изучаемых приемов и операций в различных сочетаниях при выполнении упражнений типичных для профессии. Постепенное повышение требований к темпу работы и производительности труда учащегося.

Постепенный переход к самостоятельному планированию трудовых процессов. Включающих упражнение по отработке новых сложных приемов выполнение трудовых процессов.

Включает специальное упражнение в принятии решений в различных ситуациях, а также в отработке приемов и способов упражнение на тренажере.

Методика проверки усвоенного учащимся всего объясненного и показанного материала.

Основные требования к повторению. Повторение следует проводить по «свежим следам», параллельно с началом изучения. Повторение должно обеспечить поддержание единого уровня знаний и умений учащихся на каждом этапе учебной работы. Повторение должны охватить наиболее существенное, определяющие главную суть урока.

Требование безопасности перед началом движения на курсах по экстремальному вождению.

Проверить заправку автомобиля топливом, маслом, охлаждающей и тормозной жидкостью. Путем пробного запуска двигателя убедиться в нормальной работе всех систем автомобиля, контрольных приборов и работе сигнализации.

Требование безопасности во время работы на курсах по экстремальному вождению. Строго соблюдать дисциплину, точно выполнять указание инструктора. Обучение вождению должно проводиться только на исправном автомобиле, полностью укомплектованными. Первоначальное обучение вождению должно проводиться на специально выделенных и оборудованных площадках.

3.2 Обоснование экономической эффективности разработанной услуги

Экономическая эффективность характеризует качественно и количественно экономическую деятельность компании.

Расчет экономической эффективности может быть произведен несколькими методами в зависимости от интересующей компоненты экономического анализа.

В случае внедрения новой услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре ООО «Лиюр», анализ и расчет экономической эффективности имеет особую значимость, так как свидетельствует о жизнеспособности запланированных внедряемых услуг.

Ниже представлен расчет экономической эффективности внедрения новой услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре ООО «Лиюр».

Началом разработки плана по открытию «Школы экстремального вождения» является определение необходимых для реализации ресурсов (таблица 8). Таблица 8 – Ресурсы, необходимые для осуществления проекта

| Ресурс | Способ получения |
|--------------|--|
| Финансы | Собственные средства |
| Персонал | Привлечение сотрудников через кадровые агентства |
| Помещение | Аренда |
| Оборудование | Покупка за счет заемных средств |

При составлении прогноза продаж был использован метод «Делфи». Опрос проводился в городе Челябинске. В опросе приняло участие 100 человек. Опрос проводился на проспекте Ленина, на площади Революции. Выбор места обусловлен большой проходимостью людей через площадь. Один из задаваемых вопросов «Когда бы Вы прошли обучение в «Школе экстремального вождения». Исходя из полученных ответов, был составлен план продаж (таблица 9).

Таблица 9 – План продаж услуги «Обучение экстремальному вождению»

| Показатель | Значение |
|------------------------------|-----------|
| Количество обучающихся, чел. | 100 |
| Цена за курс, руб. | 14 000 |
| Выручка | 1 400 000 |

Из 100 человек опрашиваемых 70 готовы пройти обучение в ближайшее время, остальные готовы пройти обучение после летних отпусков.

Для обучения клиентов совершенствованию навыков необходимо нанять трех инструкторов. В обязанности инструктора будет входить непосредственное практическое обучение клиентов тем услугам, которые они выбрали и оплатили в нашей компании. Зарботная плата инструктора будет составлять 12 000 руб. +15% оплаты его клиента за услугу обучения. График работы инструкторов будет 2 через 2.

Произведем расчет расходов на оплату труда:

$$OT=12000 \times 3 \times 12+1\ 400\ 000 \times 0,15= 627\ 000 \text{ руб.}$$

Страховые взносы:

$$CB=627\ 000 \times 0,3=188\ 100 \text{ руб.}$$

Необходимо арендовать офис по адресу г. Челябинск, ул. Энтузиастов,12, стоимость аренды – 13 000 руб. в месяц. Площадь помещения составляет 20 кв. м. Выбрано это местоположение, так как это центр и можно удобно до него добраться, а так же в целях экономии, потому что аренда там стоит относительно недорого. Также необходима аренда автодрома. Стоимость аренды автодрома составит 56 000 руб. в месяц, из расчета 100 руб. за час. Обучение будет проводиться как в виде лекций, так и на автодроме. Данный автодром необходимо оборудовать для проведения занятий по экстремальному вождению

Проведем расчет стоимости оборудования в таблице 10.

Итак, затраты составят 315 тыс. руб.

Поскольку стоимость приобретаемых основных средств менее 100 000 руб., все затраты будут списаны в первый месяц.

Таблица 10 – Расчет затрат на оборудование

| Наименование | Количество, шт. | Цена, тыс.руб. | Сумма, тыс.руб. |
|------------------------|-----------------|-------------------|--------------------|
| Диван | 1 | 15 | 15 |
| Стол | 1 | 10 | 10 |
| Журнальный столик | 1 | 5 | 5 |
| Офисный стул | 5 | 3 | 15 |
| Шкаф для одежды | 1 | 10 | 10 |
| Шкаф для документов | 2 | 10 | 20 |
| Тара для питьевой воды | 1 | 5 | 5 |
| Компьютер | 2 | 45 | 90 |
| Принтер | 1 | 25 | 25 |
| Резиновые конусы | 60 | 6 | 120 |
| Итого | | | 315 |

Определим годовые текущие затраты.

- заработная плата – 627 000 руб.;
- страховые взносы – 188 100 руб.;
- аренда офиса – 156 000 руб.;
- расходы на связь – 6000 руб.;
- оплата интернет трафика – 12000 руб.;
- канцтовары – 3000 руб.;
- реклама – 26000 руб.;
- GSM – 56 000 руб.;
- Аренда автодрома – 56 000.

Итого расходы составят: 1 130 100 руб.

Поскольку стоимость входа этого бизнеса на рынок – мала, потребность в кредитных ресурсах отсутствует. «Школа экстремального вождения» будет открыта за счет собственных средств фирмы.

В общем случае, коэффициент экономической эффективности определяется отношением полезных полученных результатов к затраченным ресурсам:

$$\text{ЭЭ} = \frac{\text{ПР}}{\text{ЗР}}, \quad (1)$$

где ЭЭ – коэффициент экономической эффективности;

ПР – полезные результаты;

ЗР – затраченные ресурсы.

Расчет экономической эффективности для новой услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре ООО «Лиюр» обусловлен определенными специфическими показателями.

Экономическая эффективность внедрения новых услуг может быть рассчитана по формуле:

$$\text{ЭЭ}_{\text{TLC}} = \frac{\text{ПР}}{\text{ЗП}} = \frac{\text{ЧП}}{\text{СЗ}}, \quad (2)$$

где ЭЭ_{TLC} – экономическая эффективность внедрения новой услуги;

ЧП – чистая прибыль от новой услуги;

СЗ – совокупные затраты, необходимые для внедрения новой услуги.

Для расчета экономической эффективности рассчитаем первоначально чистую прибыль и совокупные затраты по следующим формулам, представленным ниже.

Чистая прибыль (ЧП) определяется по формуле:

$$\text{ЧП} = \text{БП} - \text{НП} - \text{ВК} \quad (3)$$

где БП – балансовая прибыль, которая рассчитывается как разница между ценой реализации (ЦР) и себестоимостью (С) новой услуги:

$$\text{БП} = \text{ЦР} - \text{С}, \quad (4)$$

где НП – налог на прибыль;

ВК – выплата кредита (если таковой имеется).

Итак, рассчитаем балансовую прибыль для новой услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре ООО «Лиюр»:

$$\text{БП} = 1\,400\,000 - 1\,130\,100 = 269\,900 \text{ руб.}$$

Так как предприятие находится на упрощенной системе налогообложения с объектом налогообложения «Доходы минус расходы», то налог на прибыль составит 15% от балансовой прибыли.

$$\text{НП} = 269\,900 \times 0,15 = 40\,485 \text{ руб.}$$

Чистая прибыль рассчитывается следующим образом:

$$\text{ЧП} = 269\,900 - 40\,485 = 229\,415 \text{ руб.}$$

Итак, подставляем рассчитанные нами данные в формулу расчета экономической эффективности и получаем:

$$\text{ЭЭ} = 229\,415 / 315\,000 \times 100 = 72,83\%$$

Итак эффективность инвестиций составит 72,83%.

Далее произведем расчет окупаемости инвестиций:

$$\text{ОК} = 315\,000 / 229\,415 = 1,37 \text{ года}$$

$$\text{Окд} = 1,37 \times 365 = 502 \text{ дня}$$

Итак, предлагаемая реализация нового вида услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре ООО «Лиюр» являются эффективной, так как срок окупаемости составляет всего 1 года 4 мес. при предполагаемых затратах в 315 тыс.руб..

Расчет экономической эффективности внедрения новых услуг очень важен, так как помогает определить максимально выгодные, как с технической, так и с экономической точки зрения, новые услуги для внедрения. При этом особое внимание необходимо уделить предварительному расчету экономической эффективности.

Вывод по разделу 3

В ООО «Лиюр» будут предлагаться три курса по экстремальному вождению: Курс «Авто-Экстрим»; Курс «Начинающий профи»; Курс «Тест-драйв». Цель курсов по обучению экстремальному вождению: повысить квалификацию, подготовку, водительское мастерство и личную безопасность водителя; сформировать и довести до автоматизма, навыки безаварийного управления автомобилем; подго-

готовить водителя к управлению автомобилем в неблагоприятных условиях и критических ситуациях современного дорожного движения; Содержание курса: практическое изучение физики движения автомобиля в условиях экстренного характера и факторов, оказывающих негативное влияние на его безопасность; формирование навыков, реакций, чувств, необходимых для управления автомобилем в экстренном режиме, опасных дорожных ситуаций; практическое изучение, отработка и доведение до автоматизма технических и тактических приёмов безаварийного управления автомобилем; практическое изучение методики прогнозирования опасных и аварийных ситуаций; формирование психологической и эмоциональной устойчивости, рационального поведения, необходимых для управления автомобилем в дорожных ситуациях экстренного характера.

Данный вид предоставляемых услуг как экстремальное вождение будет эффективным и востребованным в г. Челябинске на сегодняшний день. Реализация данной услуги при хорошей рекламе и качеству обучения окупиться за 1 год 4 месяца.

Положительная величина чистого денежного дохода, размер рентабельности проекта и рентабельности инвестиций, позволяют охарактеризовать проект как эффективный.

В результате составления финансового плана по внедрению новой услуги получена плановая прибыль в размере 229 тыс.руб. за год. Данная прибыль может быть направлена в дальнейшем на развитие бизнеса.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В завершении данной выпускной квалификационной работы можно сделать следующие выводы, что курсы экстремального вождения все больше интересуют и привлекают людей, желающих выжить самим и сохранить жизни близким при передвижении в транспортных потоках. Наплыв курсантов в таких школах с каждым годом неуклонно растет, особенно это чувствуется в больших мегаполисах.

В настоящее время в научной литературе нет единого подхода к определению понятия экстремальное вождение. В данном исследовании под экстремальным вождением понимается это способность водителя на уровне подсознания и рефлексивных действий выйти из экстремальной ситуации и продолжить движение в обычном режиме.

В современных условиях курсы экстремального вождения все больше интересуют и привлекают людей, желающих выжить самим и сохранить жизни близким при передвижении в транспортных потоках. Методика экстремальной подготовки основывается на опыте каскадеров, спортсменов автогонщиков, специалистов из службы безопасности. Ее задача состоит в освоении и привитии человеку автоматических навыков при аварийных ситуациях на дорогах.

Техника управления транспортным средством – это выверенные, логические действия водителя, которые обеспечивают безопасное движение на дороге и решают поставленные задачи, возникающие в процессе езды. Поэтому в процессе обучения очень важно уделить должное время и внимание отработки навыкам, приемам вождения.

Процесс разработки новой услуги состоит из нескольких шагов, в которых отражена необходимая комбинация соблюдения формальностей, гибкости и необходимых для выхода на рынок этапов, чтобы повысить рейтинг новой услуги: описание проблемы, формирование идеи, определение концепции, анализ и отбор. разработка концепции, «макет» и рабочая проверка. рыночное тестирование, формирование инфраструктуры, представление на рынок, проверка после пред-

ставления. Особенностями каждого этапа является специфика услуги по экстремальному вождению, заключающаяся в первую очередь в определении различий между обычным обучением вождению и экстремальным, точного формирования технологии обучения.

Обучение управлению автомобилем в зарубежных странах имеет свои особенности, для выявления которых мы обратились к анализу методов и методик обучения управлению автомобилем в таких странах.

Процесс обучения экстремальному вождению автомобилем в каждой зарубежной стране имеет свои особенности: в Великобритании автошколы не обязательны, в курс обучения в Германии обязательно входят практические часы вождения в темное время суток, езда по автобанам, в Израиле обучение ведется исключительно вождению автомобиля (теория изучается самостоятельно). Наиболее сопоставимыми с нашим условиям обучения является обучение в Финляндии. Обучение управлению автомобилем в Финляндии состоит из трех этапов: первый (основной) курс; второй этап – практика; третий этап обучение экстремальным приемам вождения.

Методика экстремальной подготовки основывается на опыте каскадеров, спортсменов автогонщиков, специалистов из службы безопасности. Ее задача состоит в освоении и привитии человеку автоматических навыков при аварийных ситуациях на дорогах.

Обучение состоит обычно из 20–30 часов. Но это не мало, так как трудиться приходится, как говорится, буквально в поте лица. Моделируются тысячи моментов аварийных ситуаций, где путем многократных повторений отрабатывается автоматизм единственно правильной реакции. Идет процесс обучения не мозга, а внедрение памяти поведения в сами мышцы.

Эффективность обучения видна не только в уверенном поведении водителя на дороге, но сказывается на всем его внешнем виде. За пять дней человек теряет более пяти килограммов своего веса и, как настоящий каскадер, приобретает новую психологию жизни.

В данной работе была рассмотрена разработка услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре ООО «Лиюр» по обслуживанию авто- владельцев г. Челябинск.

Общество ООО «Лиюр» создано на основе частной собственности отдельных физических лиц – учредителей (далее именуемых как участники), которые несут материальную ответственность в размере внесенных ими вкладов. Общая сумма уставного капитала составляет 25000 руб. Основной целью для учредителей является получение максимальной прибыли от осуществляемой деятельности и совершенствование работы сервисного центра, поддержание организации на конкурентоспособном уровне.

В перечень услуг, предоставляемых автосервисом ООО «Лиюр» включены: ремонт ходовой части, ремонт тормозной системы, ремонт рамы, ремонт рулевого управления, ремонт КПП, капитальный ремонт ДВС, диагностика карбюратор, диагностика инжектор, ремонт автоэлектрики, замена цепей ГРМ, шиномонтаж / балансировка, перепрограммирование ЭБУ, развал / схождение, развал/схождение (компьютерный), антикоррозийная обработка, ремонт автостекол. Общая численность работников – 14 человек.

Автосервис представляет собой три отдельных бокса. Первый – для мелко-срочного ремонта и ремонта двигателей. Второй бокс – для проведения диагностики и работ по электрике. В третьем боксе проводят кузовной ремонт, также он используется при долгосрочном ремонте автомобиля или при перегруженности двух других боксов.

ООО «Лиюр» можно отнести к предприятиям сферы малого бизнеса. За анализируемый период произошел рост финансовых результатов по отношению к 2015 году, однако в сравнении с 2016 годом выручка и себестоимость снизились. За анализируемый период наблюдается рост всех показателей рентабельности. Рентабельность финансовых результатов на протяжении трех лет остается на довольно низком уровне.

Сильные стороны предприятия, их не много, но они весомы. Это высокое ка-

чество выполняемых услуг и широкий ассортимент. При всех минусах, у предприятия есть возможности к увеличению объемов реализации услуг, в связи с растущим рынком потребителей. Таким образом, в результате полученных данных можно выделить основные предположения. В связи с высоким качеством выполняемых работ, есть постоянная клиентура. А это, как известно не мало важная деталь в реализации услуг.

Экстремальное вождение – это способность водителя на уровне подсознания и рефлекторных действий выйти из экстремальной ситуации и продолжить движение в обычном режиме. Эти курсы также называют «контраварийное вождение» или «безопасное вождение». Но, в первую очередь, это курсы повышения водительского мастерства. Курсы по контраварийному вождению вырабатывают у водителей навыки управления в сложных ситуациях. Занятия проводятся под руководством опытных инструкторов в безопасных условиях большого автодрома. Во время занятий создаются условия максимально приближенные к реальным. Мастерство приходит в тот момент, когда вы чувствуете, что не нужно ни о чём думать, а ваши руки–ноги работают автоматически, по командам, которые даёт им ваше «мышечное чувство» автомобиля.

В ООО «Лиюр» будут предлагаться три курса по экстремальному вождению: Курс «Авто-Экстрим»; Курс «Начинающий профи»; Курс «Тест–драйв». Цель курсов по обучению экстремальному вождению: повысить квалификацию, подготовку, водительское мастерство и личную безопасность водителя; сформировать и довести до автоматизма, навыки безаварийного управления автомобилем; подготовить водителя к управлению автомобилем в неблагоприятных условиях и критических ситуациях современного дорожного движения; Содержание курса: практическое изучение физики движения автомобиля в условиях экстренного характера и факторов, оказывающих негативное влияние на его безопасность; формирование навыков, реакций, чувств, необходимых для управления автомобилем в экстренном режиме, опасных дорожных ситуаций; практическое изучение, отработка и доведение до автоматизма технических и тактических приёмов безаварийного

управления автомобилем; практическое изучение методики прогнозирования опасных и аварийных ситуаций; формирование психологической и эмоциональной устойчивости, рационального поведения, необходимых для управления автомобилем в дорожных ситуациях экстренного характера.

Данный вид предоставляемых услуг как экстремальное вождение будет эффективным и востребованным в г. Челябинске на сегодняшний день. Реализация данной услуги при хорошей рекламе и качеству обучения окупиться за 1 год 4 месяца.

Положительная величина чистого денежного дохода, размер рентабельности проекта и рентабельности инвестиций, позволяют охарактеризовать проект как эффективный.

В результате составления финансового плана по внедрению новой услуги получена плановая прибыль в размере 229 тыс.руб. за год. Данная прибыль может быть направлена в дальнейшем на развитие бизнеса. Таким образом, цель работы достигнута, задачи – решены.

Итак, в данной исследовании были изучены теоретические основы разработки услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре; рассмотрели особенности разработки услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре на примере ООО «Лиюр»; рассчитали эффективность по разработке услуги по обучению экстремальному вождению в сервисном центре ООО «Лиюр».

Таким образом, цели и задачи выпускной квалификационной работы достигнуты.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Асадуллин, Э.З. Исследование состояния структуры рынка автосервиса, проек-

тирование и строительство СТО / Асадуллин Э.З., Закирова Т.Р. // Известия Казанского государственного архитектурно-строительного университета. – 2014. – № 2. – С. 244– 250.

2. Асадуллин, Э.З. Состояние рынка автосервиса и проектирование его объектов / Асадуллин Э.З., Ибляминов Ф.Ф., Закирова Т.Р. // Вестник Казанского государственного аграрного университета. – 2014. – № 3 (33). – С. 9–12.

3. Барашев, А.Ф. Маркетинг: учеб. пособие / А.Ф.Барашев. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 208 с.

4. Бланк, И.А. Торговый менеджмент: учеб. пособие / И.А.Бланк. – К.: Украинско-Финский институт менеджмента и бизнеса, 2014. – 312 с.

5. Бурменко, Т.Д. Некоторые аспекты специфики деятельности и производства услуг автосервисных предприятий / Бурменко Т.Д., Кузьминич Г.Г. // Известия Иркутской государственной экономической академии. – 2015. – № 4. – С. 583–589

6. Вабищевич, С.С. Коммерческая деятельность: основы правового регулирования / С.С. Вабищевич. – Мн.: Молодежное, 2013.– 343 с.

7. Виноградова, С.Н. Коммерческая деятельность: Учебн. Пособие / С.Н.Виноградова. – Мн.: Высш. школа, 2015. – 276с.

8. Виханский, О.С. Менеджмент / О.С. Виханский. – М.: Гардарики, 2013. – с.528.

9. Власова, В.М. Основы предпринимательской деятельности: маркетинг: учеб. пособие / В.М.Власова. – М.: Финансы и статистика, 2016. – 356 с.

10. Волонцевич, Е.Ф. Оценка эффективности коммерческой деятельности торгового предприятия и основные направления ее повышения / Е.Ф. Волонцевич. – М.: ГКИ, 2013. – 40 с.

11. Гапоненко, А. Традиционные и новые факторы конкурентоспособности организаций / А.Гапоненко, М.Савельева // Пробл. теории и практики управл. – 2015. – № 5. – С.117–124.

12. ГОСТ Р 51709–2001. Требования безопасности к техническому состоянию и методы проверки. – М.: Госстандарт России, 2011. – 25 с.

13. Гринь, А.О. Особенности предоставления сервисных услуг /А.О. Гринь // Мо-

лодые экономисты. – 2015. – С. 191–194.

14. Гришин, М.О. Логистическая система на предприятиях автосервиса / М.О. Гришин // Сборнике: В мире научных открытий Материалы Всероссийской студенческой научной конференции (с международным участием). – 2014. – С. 53–57.

15. Елисеева, Т.П. Формирование и развитие рынка услуг автосервисного обслуживания населения / Елисеева Т.П., Ежова И.М. // Вестник Северо-Кавказского гуманитарного института. – 2016. – № 2. – С. 91–95.

16. **Жданов, С. А. Механизмы экономического управления предприятием: учеб. пособие / С.А. Жданов. – М.: Юнити–Диана, 2017. – 319 с.**

17. Карпова, Т.П. Управленческий учет / Т.П. Карпова. – М.: ЮНИТИ, 2014. – 329 с.

18. Керимов, В.Э. Современные системы и методы учета и анализа затрат в коммерческих организациях / В.Э. Керимов. – М.: Эксмо – Пресс, 2015. – 143 с.

19. Керимов, В.Э. Информационная система предприятия / В.Э. Керимов – М.: Финансы и кредит, 2013. – 24 с.

20. Керимов, В.Э. Управленческий учет / В.Э. Керимов. – М.: ИЦ Маркетинг, 2014. – 258 с.

21. Ковалев, В.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия / В.В. Ковалев. – М.: Проспект, 2013. – 420 с.

22. Ковалевский, А.Ф. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного сервиса. / Ковалевский А.Ф., Овсянников В.В. – М.: Кнорус, 2013. – 320 с.

23. Кокарев, О.П. Состояние и основные направления развития современного автосервиса / Кокарев О.П., Кириллов А.Г. // Проблемы функционирования системы транспорта. – 2014. – №1. – С. 252–254.

24. Коломиец, К.Л. Анализ развития сервисной отрасли в России / К.Л. Коломиец // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы VI Междунар. науч. конф. – 2017. – №3 – С. 20–22.

25. Лазаренко, А.Л. Управление конкурентоспособностью через систему управленческого анализа предприятия / А.Л. Лазаренко, О.А. Шапорова, Е.А. Тюхова // Вестн. ОрелГИЭТ. – 2014. – № 2 (28). – С. 66–70.
26. Либенков, А.Н. Анализ сезонных колебаний услуг автосервиса / Либенков А.Н., Тихомиров П.В. // Актуальные направления научных исследований XXI века: теория и практика. – 2016. – № 5– С. 279–283.
27. Маркарьян, Э.А. Финансовый анализ: Учебное пособие / Э.А. Маркарьян, Г.П. Герасименко – Ростов н/Д.: Издательство Рост. ун-та, 2015. – 341 с.
28. Маркова, О.В. Управление инновационным развитием отечественного автосервиса на основе интегрированных формирований / О.В. Маркова // Экономика и предпринимательство. – 2015. – № 3. – С. 528–531.
29. Маркова, О.В. Формирование партнерских отношений в инновационных сетях автосервиса / О.В. Маркова // EuropeanSocialScienceJournal. – 2015. – № 2. – С. 56–60.
30. Напольский, Г.М. Реконструкция и техническое перевооружение автотранспортных предприятий: Учеб. пособие. / Г.М. Напольский, А.В. Пугин. – М.: МАДИ, 2014. – 82 с.
31. Напольский, Г.М. Технологическое проектирование автотранспортных предприятий и станций технического обслуживания: Учебник для вузов. / Г.М. Напольский. – М.: Транспорт, 2013. – 271 с.
32. Общесоюзные нормы технологического проектирования автотранспортных предприятий и станций технического обслуживания: ОНТП – АТП – СТО – 80. – М.: ЦБНТИ Минавтотранса, 2014. – 112 с.
33. Памбухчиянц, О.В. Организация и технология коммерческой деятельности / О.В. Памбухчиянц. – М.: Маркетинг, 2016. – 450с.
34. Панкратов, Ф.Г. Коммерческая деятельность: учебное пособие / Ф.Г.Панкратов, Р.К.Серегина. – М.: Маркетинг, 2014. – 579с.
35. Половцева, Ф. П. Коммерческая деятельность: Учебник / Ф.П. Половцева. – М.: ИНФРА – М, 2015. – 248с.

36. Ремцов, А.Н. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 480 с.
37. Риполь–Сарагоси, Ф.Б. Финансовый и управленческий анализ / Ф.Б.Риполь–Сарагоси. – М.: Издательство Приор, 2014. – 366 с.
38. Робулец, Т. Экономика авторемонта / Т. Робулец // Современные страховые технологии. – 2014. – № 6. – С. 68–82.
39. Романеева, Е.В. Качество услуг автосервиса в России и за рубежом / Е.В. Романеева, И.В. Дурнева // ScienceTime. – 2015. – № 4 (16) – С. 248–254.
40. Романеева, Е.В. Маркетинговое исследование рынка услуг автосервиса / Е.В. Романеева, Е.В. Келарева // Инновационное развитие экономики. – 2016. – № 2 (32). – С. 247–253.
41. Романеева, Е.В. Оказание услуг на основе высокотехнологичного сервиса / Е.В. Романеева // Карельский научный журнал. – 2013. – № 4. – С. 89–91.
42. Свекольников, О.Ю. Совершенствование деятельности автосалона / О.Ю. Свекольников, К.Д. Шатпаков // Сборник: Перспективные научные исследования и разработки в кооперативном секторе экономики материалы Международной научнопрактической конференции в рамках ежегодных Чаяновских чтений: в 2–х частях. – 2015. – С. 202–205.
43. Сергеев, Н.Н. Автосервис: учебное пособие / Н. Н. Сергеев, А. А. Потапов, А. Н. Сергеев, Ю. С. Дорохин, П. Н. Медведев, Д. В. Малий. – Тула: Изд–во ТулГУ, 2016. – 126 с.
44. Синецкий, Б.И. Основы коммерческой деятельности: Учебник / Б.И. Синецкий. – М.: Юрист, 2015. – 659 с.
45. Тётушкин, В.А. Анализ и современные методы повышения эффективности сервиса российских предприятий / В.А. Тетушкин // Учёт, анализ, аудит: от теории к практике. – 2015. – № 5. – С. 40–46.
46. Тюрин, И.Ю. Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей / И.Ю.

Тюрин. – Саратов, 2016. – 137 с.

47. Фастовцев, Г.Ф. Организация технического обслуживания и ремонта скутеров. / Г.В. Фастовцев. – М.: Машиностроение, 2016. – 256 с.

48. Швеёва, Е. И. Клиентоориентированный автосервис – инструмент управления взаимоотношениями с владельцами АТС / Е.И. Швеёва, А.И. Швеёв, Т.В. Швеёва // Автомобильная промышленность. – Москва, 2016. – № 2. – С. 28–30.

49. Шеремет, А.Д. Методика финансового анализа / А.Д.Шеремет, Е.В. Негашев. – М.: Инфра – М, 2014.– 328 с.

50. Шеремет, А.Д. Теория экономического анализа / А.Д.Шеремет, М.И.Баканов, – Н.: Финансы и статистика, 2013. –338 с.

51. Щукин, О.С. Самооценка качества деятельности предприятий автосервиса / О.С. Щукин // Современная экономика: проблемы и решения. – 2016. – № 5. – С. 96–104.