

## 7. ТЕХНОЛОГІЧНЕ ПРОЕКТУВАННЯ

7.1. Основні вимоги до технологічним рішенням.

7.2. Порядок розрахунку потужності СТО. Вихідні дані.

7.2.1. Розрахунок потужності вільної СТО.

7.2.2. Розрахунок потужності дилерської СТО.

7.2.3. Розрахунок потужності з урахуванням терміну гарантії.

7.3. Розрахунок чисельності робітників.

7.4. Аналіз практики визначення потужності СТО та планування чисельності робітників.

7.5. Приклад визначення потужності дилерського центру.

Технологічне проектування здійснюється на підставі завдання на проектування, технічного завдання, архітектурно-планувального завдання і нормативних документів.

Усі завдання технологічного проектування в рамках відповідності державним вимогам спрямовані на задоволення потреб споживачів.

Технологічний проект передбачає поділ виробничого та функціонального простору автосервісу і всієї території підприємства на такі зони: іміджеву, клієнтську, виробничу, складську, допоміжну, озеленення.

Важливо досягти функціональної ефективності взаємопов'язаних робочих місць. Принцип мінімуму транспортної роботи повинен забезпечувати скоординовану роботу в процесі обслуговування і скорочення часу виконання робіт для клієнтів.

Виробнича зона повинна бути відокремлена від клієнтської. Тенденція зниження інтересу клієнта до процесу ремонту та його присутності у виробничій зоні повинна підтримуватися і проектними рішеннями, які роблять виробничу зону просторово закритою для клієнта.

Ті ж проектні технологічні рішення повинні забезпечувати клієнтові можливість бачити процес ремонту, чи не будучи присутнім у виробничій зоні.

Наприклад, скляні стіни між клієнтської і виробничою зоною або гостьова скляна ложа, що нависає над виробничою зоною. Візуальне сприйняття

виробничого процесу клієнтами породжує почуття впевненості і викликає довіру до автосервісу.

Проектні технологічні рішення повинні будуватися за принципом клієнтського і виробничого трикутника або за принципом технологічної послідовності.

Клієнтський трикутник - це таке розташування підрозділів в клієнтській зоні, при якому клієнт, який прибув для покупки чого-небудь одного (автомобіля, запасних частин або послуг) міг би бачити все, що може придбати на станції. Виробничий трикутник таке розташування виробничих, торгових, складських та офісних приміщень, яке дозволяє функціонально об'єднати всі процеси у взаємопов'язаний цикл.

До основних технологічних процесів відносяться: продаж нових автомобілів, продаж старих автомобілів, продаж запасних частин, продаж і установка аксесуарів, надання послуг з обслуговування та ремонту автомобілів, надання послуг для клієнтів (прокат автомобілів, евакуація несправних автомобілів, послуги кафе чи бару, послуги страхової компанії, банку, обмін валют).

Розрахунок потужності автосервісного підприємства здійснюється на основі залишкової ємності ринку, вибір типу підприємства авторизоване або вільне на основі розподілу трудомісткості робіт залежно від лояльності клієнтів, яка істотно зсувається в бік вільних СТО зі збільшенням терміну служби автомобіля.

В умовах ринку, що розвивається з позитивним трендом приросту парку потужності автосервісного підприємства слід розраховувати виходячи з динаміки ринку. В таких умовах оптимальна потужність автосервісу може бути досягнута через певний період, тривалість якого безпосередньо пов'язана з терміном гарантії на автомобіль.

Питання для самоконтролю:

1. Якими документами слід керуватися при технологічному проектуванні?
2. Яке основна вимога лежить в основі технологічного проектування?
3. Назвіть основні функціональні зони автосервісного підприємства.