**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«Рязанский государственный радиотехнический университет»**

**(ФГБОУ ВО «РГРТУ», РГРТУ)**

«Утверждаю»

Заведующий кафедрой

ВПМ Пылькин А.Н.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(подпись)*

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

ОТЧЕТ

О НАУЧНОЙ РАБОТЕ СТУДЕНТА

Выполнил:

Студент гр.343

Светлов А.В.

Рязань 2017

Направление подготовки: 09.03.04 «Программная инженерия»

*(шифр и наименование)*

Тема НИР: «Изучение учета и контроля ремонтных работ службы автосервиса»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Результаты научной работы студента | Результаты |
| 1 | Рассмотрение сферы исследования и обоснование её актуальности | Составлен отчет об актуальности ремонтных работ автосервиса |
| 2 | Изучены основные задачи, решаемые автосервисами | Исследована работа автосервисов |
| 3 | Отчет о полученных результатах | Составлен отчет по результатам научно-исследовательской работы |

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Светлов А.В.)

*(Ф.И.О. студента, подпись)*

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 г.

Научный руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Каширин И.Ю.)

*(Ф.И.О., подпись)*

**Отчет об актуальности сферы исследования**

Использование компьютеров в повседневной жизни человека позволяет сохранить большие объемы документов в электронном виде, что позволяет сохранять их на более долгое время, а также позволяет автоматизировать обработку и поиск информации.

Программное обеспечение «Разработка программного обеспечения учета и контроля ремонтных работ службы автосервиса», позволит:

* Быстро и удобно осуществлять заказы;
* Осуществлять быстрый поиск информации о необходимых данных;
* Формировать отчетные формы.

Разрабатываемое программное обеспечение должно удовлетворять всем требованиям пользователя. Сводка всех требований пользователей определяет список основных требований к программному обеспечению:

* Программное обеспечение должно быть простым в использовании.
* Программное обеспечение должно обеспечивать безопасность.
* Программное обеспечение должно быть полностью интегрировано, т.е. должно быть исключена избыточность данных, необходима гарантия целостности БД.

**Основные функции и задачи автосервиса**

Цели сервисных предприятий звучат коротко и просто:

* обеспечивать удовлетворение клиентов как обслуживанием, так и фирмой;
* обеспечивать лучший сервис в районе.

Автотехцентры автодилерских фирм ориентированы на выполнение следующих задач:

* предпродажная подготовка новых машин;
* предпродажный ремонт подержанных машин;
* гарантийный ремонт проданных новых и подержанных машин; ♦ коммерческое регламентное обслуживание техники;
* коммерческое предупредительное обслуживание (регулировки и т. п.);
* коммерческое реабилитационное обслуживание (ремонт);
* коммерческое предоставление (прокат) ремонтных мощностей желающим самостоятельно обслуживать свои машины при условии покупки ими запчастей и материалов у дилера;
* все виды обслуживания собственного парка техники;
* предоставление ремонтных мощностей своим сотрудникам, желающим самим ремонтировать личные машины;
* ремонт подержанных узлов и агрегатов для фонда восстановленных запасных частей. Приоритетные задачи современного сервиса:
* неукоснительное выполнение персоналом порученных обязанностей;
* увеличение прибыли посредством рационального управления предприятием и непрерывного контроля за показателями его эффективности;
* постоянная забота об улучшении внешнего вида и интерьеров предприятия, поэтапная модернизация всех зданий, сооружений и оборудования;
* приведение количества рабочих мест и персонала в соответствие с реальным наличием заказов;
* учет и контроль рабочего времени;
* сокращение количества рекламаций за счет повышения качества работы и контроля, выполнение регулярного выборочного контроля;
* оказание действенной помощи в аварийных случаях;
* организация технической помощи на дороге и эвакуации неисправных автомобилей силами предприятия;
* представление гарантии качества;
* использование талонов выходного контроля;
* проверка послеремонтного состояния автомобиля телефонным звонком клиенту;
* применение рекомендованных нестандартных инструментов и приспособлений, аппаратуры и оборудования;
* пополнение и эффективное использование имеющихся информационных материалов;
* целенаправленное повышение квалификации работников курсовыми, семинарскими и другими видами обучения. Задачи, приоритетные для предприятия, определяются в зависимости от следующих факторов:
* результаты выполнения плана истекшего года;
* тенденции в динамике спроса и предложения в сервисной отрасли в целом, по определенным маркам машин и в конкретном регионе;
* наличие актуальных поводов для приложения особых усилий в развитии сервиса.

Задачи формулируйте так, чтобы способствовать выявлению и устранению проблем. По результатам опроса клиентуры и сотрудников принимайте надлежащие меры, чтобы и сотрудникам, и клиентам было очевидно стремление к улучшениям в работе.

Хороший сервис по стандартам крупных автокомпаний, предусматривает: высококачественное обслуживание и ремонт техники, доставку машин после обслуживания точно в обещанный день и час, разумные цены, доброжелательное обслуживание заказчиков, эффективную, аккуратную и быструю офисную работу – оформление заказов, подготовку документации и т. д.

Сервисная служба и служба запасных частей являются самостоятельными и весьма эффективными источниками дохода в автодилерской фирме. Роль этих служб в рентабельности фирмы особенно заметна в периоды спадов в экономике, которые обычно длятся дольше, чем подъемы. Агрессивный маркетинг в продаже запасных частей и услуг по ремонту в такие периоды компенсирует негативные последствия снижения продажи машин. Разумеется, потребители тоже хотели бы сократить свои расходы в такие времена. Но обойтись без обслуживания, если машины эксплуатируются, им не удается, не говоря уж о ремонте и окраске кузова после происшествий.

Сервисная служба способствует образованию сообщества клиентов данного дилера из владельцев определенных моделей машин. Предупредительное отношение, качественный сервис, консультирование потребителей помогает сформировать их мнение в пользу приобретения следующей машины у того же дилера.