

Владислав Васильевич Волгин  
Открываю шиноремонт: Практическое пособие

В.В. ВОЛГИН

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

# ОТКРЫВАЮ ШИНОРЕМОНТ



Текст предоставлен правообладателем  
[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=4912680](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=4912680)

«Открываю шиноремонт: Практическое пособие / В. В. Волгин. – 2-е изд.»: Дашков и К°; Москва; 2010

## **Аннотация**

*Книга адресована индивидуальным предпринимателям для практической помощи в организации микропредприятия по шиноремонту.*

# **Владислав Васильевич Волгин** **Открываю шиноремонт: Практическое пособие**

## **Организация**

## **Рынок сервиса**

На рынке автосервиса действует несколько видов предприятий. Первая группа – авторизованные дилеры автопроизводителей. Автопроизводители обеспечивают загрузку ремонтных участков обязательным техобслуживанием в гарантийный период, гарантийным ремонтом, ремонтами отозванных из-за дефектов автомобилей. Гарантийный период в течение двух-трех лет обеспечивает большой и стабильный портфель заказов на обслуживание автомобилей, но бренд не дает возможности работать с низкой стоимостью нормо-часа при коммерческих ремонтах и не позволяет продавать запчасти по выгодным дилеру ценам. Потребители бывают недовольны высокой стоимостью сервиса у полномочных дилеров, хотя прекрасно знают, что у дилеров – высококвалифицированный персонал и новейшее диагностическое и ремонтное оборудование.

Вторая группа сервисных предприятий – независимые от автопроизводителей, но специализирующиеся на одном автомобильном бренде. Им необходимо придерживаться высоких стандартов обслуживания, диктуемых производителями, иначе клиентов не удержать. Монобрендовая ориентация современного техцентра объективно необходима. У каждой марки есть свои оригинальные технологии ремонта и только обязательное их соблюдение гарантирует качество работы. Стратегия развития техцентра должна ограничиваться одной маркой, так как необходимо:

- обучение сотрудников специфике работы с автомобилями конкретного бренда и ежегодное отслеживание изменений;

- наличие специализированного оборудования, всей технической документации, всех сервисных программ и всех технологий автокомпании.

Еще одна группа – независимые от автокомпаний предприятия, специализирующиеся на определенных видах работ, не ограничиваясь одной маркой. Обращаются в такие предприятия владельцы автомобилей, на которые истекли сроки гарантии.

И наконец, существует большое количество мелких предприятий, специализирующихся на ремонте отдельных групп узлов и деталей: топливной аппаратуры, электрики, электроники, коробок передач, двигателей, мостов и т. д. Среди них есть предприятия, занятые восстановлением изношенных агрегатов и продажей их другим ремонтным предприятиям с предоставлением гарантии качества.

Для сервисного рынка всех стран характерна общая картина: заказчики, которые купили у дилера машину, исправно являются в автосервис в течение гарантийного периода, а по истечении срока гарантийного обслуживания больше половины этих клиентов предпочитает обращаться в независимые ремонтные фирмы и мелкие специализированные мастерские. Мотивация клиентов различна и почти всегда убедительна. Многие выбирают независимые мастерские из-за более удобного расположения. Идеальное расположение сервисной мастерской, по мнению клиентов, близко либо от их дома, либо от работы. Важно, чтобы общественным транспортом можно было легко добраться домой и за получением отремонтированной машины. Возле крупных торговых центров удобно располагать

сервисные мастерские для таких работ, которые можно выполнить, пока клиент ходит за покупками, т. е. в течение 1–2 ч. Многих привлекают более низкие цены, которые у мелких мастерских возможны ввиду узкой специализации на отдельных видах работ.

Потребители – разные люди, но все имеют общую черту: чувствительность к тому, как к ним относятся. Каждый ожидает индивидуального подхода. Потребители весьма требовательны к качеству сервиса и, если они недовольны обслуживанием или его стоимостью, они разнесут информацию об этом по всей округе.

Нередко клиенты предпочитают мелкие мастерские по психологическим причинам. Серьезным фактором является то, что в мелких мастерских клиентам уделяется больше внимания, они могут присутствовать при ремонте, беседовать с мастерами. Причинами могут быть и деловые, приятельские или родственные связи с владельцами таких мастерских, нередко взаимовыгодный бесплатный обмен услугами. Большинство независимых мастерских открыто в течение большего периода дня, работают в субботу, иногда проявляют готовность срочно устранить неисправность в выходные дни, порой даже среди ночи. Таких мастерских множество, особенно специализирующихся на отдельных видах обслуживания.

Независимые ремонтники важны для авторынка, потому что они оказывают конкурентное давление на официальных автодилеров. Исследования показали, например, что цены, которые устанавливают официальные автосервисы в Германии, на 16 % выше, чем у независимых ремонтников, а в Великобритании различие в стоимости типичной сервисной работы между независимыми ремонтниками и некоторыми дилерами достигает 120 % и более. Такая же большая разница цен и в России. Эти различия весьма существенны, так как потребители полагают, что за срок службы автомобиля расходы по ремонту и обслуживанию составляют цену нового автомобиля.

Конкуренция полезна и потребителям, и сервисным центрам. Она заставляет внимательно анализировать причины успехов и неудач и принимать меры для улучшения обслуживания потребителей. Дилеры вынуждены мириться с тем, что независимые мастерские не исчезнут. Большинство дилеров тоже начинали бизнес с независимых мастерских. Более того, сами дилеры пользуются услугами специализированных мастерских, отдавая им работы, выполнение которых не организовано в сервисном цехе дилера, например пайку радиаторов, шлифовку коленчатых валов, балансировку карданных валов и т. п.

Острая конкуренция со стороны малых мастерских, работающих по принципу “домашнего доктора”, вынуждает сервисные фирмы искать новые способы привлечения и удержания клиентов. Если в 70-х гг. XX в. эти мастерские использовали 20–30 % емкости рынка сервиса, то сейчас в Европе их доля выросла до 50 %. Причем в европейских странах не растет, а сокращается количество дилерских и независимых станций технического обслуживания (СТО) вследствие конкуренции и концентрации.

Если авторизованные дилеры представляют собой торгово-сервисные сети автокомпаний, то многие независимые ремонтники объединились в сервисные сети. Сети созданы производителями запасных частей и оборудования или крупнейшими оптовыми компаниями при содействии соответствующих союзов и ассоциаций. Сети получают доходы от реализации услуг и розничной торговли запчастями, маслами, аксессуарами и автохимией. Снижение затрат и достижение высокого качества обеспечивается стандартизацией технологических процессов – в каждом предприятии сети потребители получают одинаково качественное обслуживание. Основа успеха – квалификация персонала, поэтому у каждой сети есть либо собственные учебные центры, либо эффективные программы обучения сотрудников на основе аутсорсинга.

Присоединившись к сервисной сети, независимые ремонтники увеличивают свою конкурентоспособность по отношению к авторизованным дилерам автокомпаний. Сети в состоянии предложить своим членам низкие цены на запчасти (оптовые закупки, логистика, экономия за счет роста производства и другие возможности), а также лучший доступ к

обучению, технической информации и системам распределения запчастей. Сети позволяют, например, распределить часть фиксированных расходов для получения доступа к технической информации между большим количеством ремонтников.

Независимые ремонтники (которые входят в сети и не принадлежат к ним) заметно отличаются по конкурентоспособности, учитывая развитие тенденций в авторемонте и обслуживании. Главная причина для этого различия – большие расходы на обучение, технические навыки, инструменты и диагностическое оборудование, требуемое для автомобилей, оборудованных электроникой. Принадлежность к сети позволяет облегчить доступ к некоторым из этих элементов.

В долгосрочной перспективе следует ожидать, что отдельные независимые предприятия вряд ли выживут в новых конкурентных условиях. Объемы инвестиций для организации ремонта даже самых простых неисправностей в современных автомобилях делают эти независимые модели нежизнеспособными. Принадлежность к сети ремонтников может быть единственным выходом для тех, кто хочет остаться в бизнесе.

С точки зрения потребителей, различия между независимыми и авторизованными ремонтниками все менее заметны. Некоторые из независимых ремонтников имеют устойчивую репутацию надежных. Что касается квалификации персонала, то ремонтники, являющиеся участниками сетей, имеют доступ к сетевым тренингам, к технической информации, а некоторые из них были авторизованными ремонтниками. Наконец, ассортимент запчастей, доступных для сетей ремонтников, значителен, особенно в случаях, когда дистрибьюторы или изготовители запчастей вовлечены в операции сетей.

Поскольку природа продукта “ремонт” развивается, естественно ожидать, что игроками рынка будут предложены новые решения. Комбинация технических требований и развития технологий, вероятно, приведет к полному изменению структуры рынка с новыми типами игроков, новыми форматами и бизнес-моделями. Только мастерские отдельных услуг, которые нецелесообразно укрупнять, будут существовать как отдельные предприятия, живучесть которых определяется квалификацией исполнителей.

Классическая бизнес-модель “один механик в крошечной мастерской” будет существовать еще долго, так как кадры для нее будут всегда: механики и водители, вышедшие на пенсию, и клиенты будут всегда: при эксплуатации даже самых современных автомобилей срочных несложных работ в округе наберется достаточно, чтобы пенсионер мог немного заработать.

Российский рынок автосервиса постепенно структурируется, используя общемировые форматы. Это техцентры официальных дилеров, независимые автосервисы, локальные сервисные сети. Сегодня на российском рынке работает несколько небольших автосервисных сетей, но их мало, количество входящих в них предприятий невелико и действуют они на малых территориях – в пределах одного города или одной области.

На федеральном уровне действует единственная сеть независимых автосервисов, созданная иностранной компанией Bosch Auto Service. У нее в целом по России в 2007 г. было около 200 (в Москве – 27) СТО, однако этого мало по сравнению с 10 800 станций Bosch Auto Service во всем мире. Из локальных сетевых структур известны следующие:

Компания Union, управляющая сетью из 28 сервис-центров в Санкт-Петербурге, основана в 1993 г.

Петербургская сеть “Хороший шиномонтаж” перешла на основе франчайзинга под бренд Hofmann Service, принадлежащий Hofmann Werkstatt-Technik GmbH. Под брендом Hofmann Service в Германии работают 63 станции технического обслуживания. Аналогичные сети шиномонтажных сервисов имеют компании “Еврошина”, МВО, Michelin.

“Евро Авто” – одна из крупнейших компаний Санкт-Петербурга в сфере автомобильного бизнеса объединяет 10 предприятий по разборке легковых и грузовых иномарок на запчасти, четыре крупные автосервисные станции, сеть из 13 магазинов новых запчастей для иномарок, двух складов фирмы. Компания является официальным дилером более 30 поставщиков запасных частей из Германии, Франции, Италии, Испании и Дании.

Среди них AS-LuK, Victor Reinz, ATE (Continental Teves), TMD Friction (Pagid), Behr.

С конца 2005 г. в Москве действует сеть Every Car Service на основе франчайзинга. Основу сети составляют СТО, предоставляющие комплексный ремонт, в том числе кузовной. При этом каждая станция имеет свою направленность по маркам обслуживаемых автомобилей.

## **Организация**

### **Емкость рынка**

По состоянию на 1 января 2007 г. на учете в ГИБДД РФ числилось 35 млн 885,3 тыс. автотранспортных средств (без учета прицепов и полуприцепов)<sup>1</sup>. На долю легковых автомобилей приходится примерно 75 % всего парка автомобилей, грузовые занимают около 14 % парка, доля автобусов – около 2 %, остальное – мототранспорт.

Это значит, что более 300 млн колес являются объектом заработка шиноремонтных мастерских – от сезонной замены шин до ремонта шин, камер и дисков. Шиноремонт для грузовых автомобилей распространен недостаточно. Это значит, что количество таких шиноремонтных мастерских будет расти.

### **Отзывы практиков о бизнесе**

Существует мнение: шиноремонт – дело достаточно прибыльное и не требует высоких затрат для его организации. Большинство владельцев мастерских идут по самому дешевому пути, оснащая участок только для монтажа шин, мелкого ремонта камер и бескамерных шин. Поэтому, несмотря на множество мастерских, качественный ремонт шин способны выполнить немногие. Однако основные доходы в этом бизнесе не от монтажных работ, а от ремонта шин. Новый владелец шиноремонтной мастерской понимает это через несколько месяцев работы. Но оборудовать участок для ремонта значительно дороже.

Качественный шиноремонт – это современная технология, материалы, оборудование и высокая квалификация персонала. Времена кустарей прошли. Даже мелкий ремонт необходимо осуществлять по современным “холодным” технологиям. Расходные материалы для таких технологий дороги, но в целом ремонт сравним по стоимости с горячей вулканизацией. Современные технологии обслуживания колес требуют серьезных капиталовложений для закупки автоматических монтажных и балансировочных станков, оборудования для балансировки колес на автомобиле, проверки внутреннего состояния каркаса шины.

Установлено, что срок окупаемости простой шиномонтажной мастерской дольше, чем мастерской, оборудованной для всех видов ремонта.

Доходность шиноремонта зависит от нескольких факторов:

- квалификации персонала;
- широкого набора услуг по ремонту шин;
- умения увеличить штат в сезоны смены колес;
- выполнения в межсезонье работ, не связанных с шинами;
- оснащенности всеми видами оборудования;
- расположения мастерской в населенном пункте;
- наличия коммуникаций (вода, канализация, силовое электроснабжение, связь);
- возможности быстрого снабжения материалами;
- остроты конкуренции.

Люди – дефицит в автосервисе, поэтому сначала найдите персонал, а затем для него

<sup>1</sup> [http://marketing.rbc.ru/re\\_v\\_short/31528110.shtml](http://marketing.rbc.ru/re_v_short/31528110.shtml)

подбирайте оборудование. Успеха добиваются мастерские с хорошим оборудованием, с квалифицированным персоналом.

Организацию стационарной шиноремонтной мастерской начинают с суммой от 500 тыс. руб. Кредит на такую сумму можно получить в Сбербанке. Кредиты рекомендуют брать на максимальный срок: будет хороший доход – раньше отдадите. Если дела пойдут вяло – у вас будет время придумать выход из положения.

Обычно мастерская шиноремонта раскручивается в течение 6–12 мес. Если за это время достаточного количества клиентов не привлекли, то выбранное место неперспективно или вы не предприняли нужных усилий для раскрутки. По отзывам предпринимателей, рентабельность шиноремонтной мастерской превышает рентабельность “слесарного” сервиса и может составить 40–60 %.

Предпринимателям необходимо тесное сотрудничество с поставщиками запчастей, материалов и технической информации. Если будет организовываться сеть сервисов, целесообразно присоединиться к ней – в сети легче выжить на рынке. Развиваясь, предприниматели сами организуют несколько мастерских, расположенных в разных местах и образующих сервисную сеть шиноремонта. Если в вашем городе есть компания, которая приглашает к организации мастерских на условиях франчайзинга (см. раздел “Франчайзинг”), выберите этот вариант.

### **Прежде чем...**

Прежде чем создавать свое дело, поработайте в шиноремонте наемным работником, наберитесь опыта, узнайте организационные тонкости. Если почувствуете желание и силы для самостоятельной работы, начните с аренды готового шиноремонта у его хозяина или со сменной работы на основе долевого участия в доходах. Это поможет окрепнуть, не залезая в долги для приобретения оборудования и т. д. И только когда вы почувствуете, что созрели для отдельного бизнеса, подобрали себе сотрудников, предпринимайте шаги по созданию собственной шиноремонтной мастерской.

Первое, что следует сделать, – необходимо обдумать, где, как и чем привлекать клиентов.

Помните:

- что клиент – кормилец, если все управленческие решения ориентировать на потребителя, то успех гарантирован;
- поговорка “клиент всегда прав” – это чепуха, клиенту нужно подсказывать, его надо убеждать, привлекать, делать носителем вашей рекламы;
- конкуренция – не “гримасы” рынка, а естественная среда обитания предпринимателей;
- конкурентная борьба – это соревнование предпринимателей, т. е. – квалификации и качества управления;
- причин неудач предпринимателей всего две: наплевательское отношение к потребителям и малограмотное управление.

### **Кто поможет**

Совсем не обязательно всю организационную работу делать самим.

Есть специализированные фирмы, которые занимаются регистрацией предприятий, лучше всего поручить формальности по регистрации такой фирме и побережь время и нервы для организации производства.

Есть поставщики оборудования, которые разработают проект вашей мастерской, включая ремонт помещения, поставку оборудования, установку вентиляции и т. д. Поставщики оборудования помогут в комплектации оборудованием и инструментом, с обучением персонала. Поставщики материалов обучат технологиям по их применению.

Есть специализированные фирмы, которые ведут бухгалтерский учет для многих предприятий. Обратитесь к такой фирме, и у вас не будет проблем с бухучетом и проверками налоговой инспекцией.

Есть кадровые агентства, которые могут подобрать персонал для вашей мастерской.

Есть специализированные фирмы, которые вывозят мусор и отходы с предприятий. Обратитесь к такой фирме, и у вас не будет проблем с СЭС.

Есть учебные заведения, готовящие специалистов автосервиса (см. раздел в приложении “Постоянные курсы”).

Есть и другие подобные фирмы, обслуживающие другие предприятия, обращайтесь к ним, не тратьте время и силы на самообслуживание.

## **Правовая форма предприятия**

Федеральный закон от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ “О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации” проводит четкое разграничение полномочий и ответственности федеральной, региональной и местной властей по развитию малого и среднего бизнеса. Новые параметры определения предприятий совпадают с европейской практикой. Под микропредприятиями понимаются предприятия с численностью сотрудников не более 15. Микропредприятия всегда будут иметь свое место на рынке. Существует много направлений, по которым крупные предприятия просто не нужны. Автосервис нуждается и в крупных, и в мелких предприятиях.

Мобильность и гибкость микропредприятий обеспечивает устойчивый спрос на их деятельность. Чтобы определить, с каким товаром или услугой начинать, чтобы получить максимальное развитие для бизнеса, который вы собираетесь вести много лет, найдите новое решение старой проблемы или нишу, куда не пойдут крупные предприятия, где велика доля ручного труда. Главное, чтобы вы могли заниматься любимым делом и прилично зарабатывать.

Наиболее часто предприятия малого сервиса регистрируются как “Предприниматель без образования юридического лица” или как “ООО” (общество с ограниченной ответственностью).

Индивидуальный предприниматель (ИП) создает бизнес для личного пользования, а не для продажи (продать можно только имущество). Для ведения дел ИП может принять на работу наемных работников и оформить им трудовые книжки. Если у бизнесмена появляются долги, то он рискует всем своим имуществом, а не только тем, что появилось у него в процессе предпринимательской деятельности (ст. 24 ГК РФ). Случаи, когда его имущество не тронут, описаны в законе, например, если это единственное жилье. Индивидуальный предприниматель не может иметь фирменное наименование, его фамилия – его торговая марка. Такому предпринимателю взять кредит непросто, но он может это сделать как физическое лицо. Обязательные налоги: на доходы физических лиц, на добавленную стоимость, единый социальный налог, страховые взносы в пенсионный фонд. Индивидуальный предприниматель платит со своих доходов 13 % (как физическое лицо), в то время как ООО платит налог на прибыль 24 %. Индивидуальному предпринимателю гораздо проще перейти на упрощенную систему налогообложения (УСН), при этом он может платить 6 %. Вести бухгалтерский учет ИП не обязан. Среди видов отчетности – только налоговая декларация.

В ООО количество учредителей может быть от 1 до 50. Они вносят в уставный капитал доли. Главная проблема этой формы предприятия – невозможность принять решение, если хоть один учредитель против. Поэтому важны отношения между учредителями. Лучше, чтобы их было 1–2, тогда единогласного решения проще достичь. Участники общества пользуются преимущественным правом покупки доли своего партнера пропорционально размерам своих долей. Данное право устанавливается в уставе общества. Доля продается лицу, которое:

- первым захочет ее приобрести на указанных условиях;
- имеет наибольшую долю в уставном капитале.

Если у ООО появились долги, то его учредители, полностью оплатившие вклады в уставный капитал, не отвечают личным имуществом по обязательствам общества (ст. 87 ГК РФ).

ООО обязано уплачивать налог на прибыль, налог на добавленную стоимость, налог на имущество, единый социальный налог, налог на доходы физических лиц, страховые взносы в пенсионный фонд. Возможно применение единого налога на вмененный доход. Это фиксированная сумма, зависящая от количества работников. Единый налог заменяет НДС, налог на прибыль и налог на имущество. Кроме того, ООО обязано вести бухгалтерский учет. Среди видов отчетности – бухгалтерская, налоговая, статистическая. Общество с ограниченной ответственностью вправе избрать упрощенную систему налогообложения (УСН), тогда вести бухгалтерскую отчетность не требуется. Затраты на государственную регистрацию выше, чем при регистрации ИП.

### **Проектирование мастерской**

При разработке технического задания выполняют:

- выбор диапазона типоразмеров шин, для работы с которыми будет закупаться оборудование;
- выбор видов работ;
- определение технологических процессов;
- определение предполагаемой выработки в оплачиваемых нормо-часах и ожидаемой загруженности;
- выбор оборудования с учетом требований, предъявляемых технологией работ и производителями шин.
- выбор изготовителей оборудования;
- определение инженерного обеспечения мастерской с учетом размеров и видов работ;
- технологическую планировку помещения;
- определение мест стоянки автомобилей при обслуживании и в ожидании обслуживания.

Подготовка бизнес-плана для обоснования необходимости инвестиций и сроков их возврата.

Подготовка к вводу в эксплуатацию включает:

- подбор и обучение персонала;
- внедрение системы учета производства работ, расхода материалов и запасных частей, контроля оплаты;
- отработку технологии обслуживания клиентов;
- сертификацию оборудования и рабочих мест;
- рекламные акции.

### **Бизнес план**

Для создания предприятия необходимо подготовить бизнес-план, обосновывающий необходимость инвестиций и сроков их возврата. Он предназначен для оценки эффективности вложений капитала, выбора наиболее эффективной системы налогообложения, варианта организации и предоставляет всю основную необходимую информацию для организации бизнеса по оказанию шиноремонтных услуг. Бизнес-план содержит четыре основных раздела: план маркетинга, план производства, инвестиционный план, финансовый план. Вот оглавление готового бизнес-плана, который можно купить в [http://marketing.rbc.ru/rev\\_short/31515528.shtml](http://marketing.rbc.ru/rev_short/31515528.shtml).



Содержание: РЕЗЮМЕ. Цель проекта. Краткое описание проекта. Планируемые результаты реализации проекта. Определение возможностей деятельности на рынке. ПЛАН МАРКЕТИНГ А. Экономическое положение России и региона. Анализ автомобильного парка России и региона. Анализ рынка услуг шиноремонтных мастерских. Описание и анализ потребителя. Расчет объема рынка. Конкурентоспособность предлагаемых услуг. Выводы по разделу. ПЛАН ПРОИЗВОДСТВА. Определение необходимых видов шиноремонтных услуг. Объем услуг. Планировка шиноремонтной мастерской. Расчет издержек производства. Закупки и реклама. Оргструктура и персонал. Выводы по разделу. ИНВЕСТИЦИОННЫЙ ПЛАН. Описание шиноремонтного оборудования. Анализ фирм-производителей оборудования. Анализ цен и выбор оборудования. Строительство здания. Выводы по разделу. ФИНАНСОВЫЙ ПЛАН. Исходные данные для финансовых расчетов. Ставки налогов. Анализ безубыточности. Амортизация активов проекта. Отчет о прибылях и убытках. Отчет о движении денежных средств. Финансовые показатели. Анализ чувствительности (риски предприятия). Выводы по разделу.

Перечень приложений: Схема размещения шиноремонтных мастерских конкурентов. Описание потенциальных потребителей. Типовая анкета опроса потребителей услуг шиноремонтных мастерской. Объем рынка шиноремонтных услуг в районе деятельности. Планировка мастерской по варианту А. Планировка мастерской по варианту Б. Возможные места размещения мастерской в районе. Перечень расходных материалов. Расчет текущей рентабельности мастерской. Производители шиноремонтного оборудования. Список фирм-продавцов шиноремонтного оборудования. Перечень для выбора шиноремонтных станков. Перечень для выбора балансировочных стенов. Состав оборудования для комплектования мастерской. Расчет потребления электроэнергии оборудованием мастерской. Примерная смета затрат на строительные работы для мастерской по варианту А. Примерная смета затрат на строительные работы для мастерской по варианту Б. Календарный план работ для мастерской по варианту А. Календарный план работ для мастерской по варианту Б. Расчет выплат по кредиту для варианта А. Расчет выплат по кредиту для варианта Б. Предварительный расчет налоговых выплат для выбора системы налогообложения. Расчет амортизационных отчислений по варианту А. Расчет амортизационных отчислений по варианту Б. Отчет о прибылях и убытках для мастерской по варианту А. Отчет о прибылях и убытках для мастерской по варианту Б. Отчет о движении денежных средств для мастерской по варианту А. Отчет о движении денежных средств для мастерской по варианту Б. Оценка чувствительности проекта. Результаты опроса потребителей услуг мастерской.

## **Виды работ**

Для правильного выбора помещения, места и оборудования необходимо определить объем услуг, которые намерены выполнять. Шиноремонтные мастерские обычно выполняют следующие операции:

- снятие колес;
- установку колес;
- мойку;
- проверку давления;
- балансировку;
- установку грузиков на скобе или на липкой основе;
- демонтаж шин;
- монтаж шин;
- накачивание;
- проверку герметичности;

- установку заплат;
- горячую вулканизацию;
- ремонт боковых порезов шин;
- установку камер;
- установку грибков;
- установку вентиляей;
- установку вентиляей с датчиком давления;
- установку переходных колец;
- профилактику крепежных и посадочных поверхностей;
- обработку внешних поверхностей шин защитным средством;
- обработку колесных дисков очистителем;
- проверку давления в колесах;
- подкачку до нормы;
- установку болтов, гаек;
- проверку дисбаланса колесных дисков;
- замену камер;
- утилизацию шин, камер, дисков;
- упаковку шин (колесных дисков) в пакеты;

Расширяйте список услуг настолько, насколько возможно.

Стабильно работают мастерские, где выполняют все виды работ с шинами и дисками, в том числе сложные: правку дисков, ремонт боковых порезов шин.

### **Место и помещение**

Мастерскую желательно располагать на оживленных улицах, вблизи заправок, возле магазинов, торгующих шинами или запчастями, возле малых автосервисов, гаражных комплексов, супермаркетов, рынков.

Размеры мастерской шиноремонта должны быть достаточны для размещения оборудования, материалов, персонала и ремонтируемых колес. Практикой проверены следующие площади для монтажа и ремонта шин легковых автомобилей (без прилегающей территории)<sup>2</sup>: 1 пост – 27,5 м<sup>2</sup>. Есть мастерские площадью 6–12 м<sup>2</sup>, но мы говорим о мастерской с полным набором услуг. Чем больше площадь, тем больше видов операций можно выполнять. Возле мастерской с одним постом необходима площадка для двух автомобилей, которые можно обслуживать одновременно. Из коммуникаций для мастерской обязательно только электроснабжение, вода может быть привозной, а туалетом – мобильная кабина или биотуалет.

Право аренды земли продают муниципалитеты на аукционах. Помещение или участок земли арендуют на вторичном рынке у различных предприятий. Информацией об аукционах и аренде владеет комитет по промышленности, связям и информационным технологиям администрации любого города.

Но для автосервиса, который специализируется на одном виде деятельности и в котором работают два-три человека, в городах почти нет условий. Нет территорий, на которых он мог бы развиваться. Городской конкурс на землю в состоянии выиграть только крупные компании. Для микробизнеса остается один выход – арендовать часть помещения или отдельную постройку у крупного владельца. По этой причине получают распространение мастерские, устраиваемые в больших контейнерах, которые можно перевезти в случае необходимости в другое место, и легкоборные конструкции. В качестве автосервиса могут служить мобильные быстровозводимые сооружения на основе каркасно-тентовых конструкций, при необходимости их можно перевезти на другую

<sup>2</sup> [http://marketing.rbc.ru/rev\\_short/14435\\_563.shtml](http://marketing.rbc.ru/rev_short/14435_563.shtml)

площадку. Такие конструкции имеют эстетичный внешний вид и легко вписываются в существующую застройку.

Преимущества мобильных тентовых конструкций:

- относительно низкая цена по сравнению с капитальным строительством и другими видами модульных сооружений;
- простота и быстрое возведение конструкции;
- мобильность;
- легкое согласование конструкций в администрации (сооружения относятся к третьему и четвертому – простым уровням строительной ответственности).

Если предлагаемое в аренду помещение зарегистрировано в Госкомимущество как капитальное строение, у префекта нужно получить разрешение об использовании помещения для автосервиса и только потом оформить договор на аренду этого помещения. Если же помещение является некапитальным и самовольно возведенным, также следует получить у префекта заключение о возможности размещения в этом помещении автосервиса. Если помещение принадлежит частному лицу, следует заключить с ним договор, причем если в договоре об аренде земли, на которой расположено это помещение, указано другое его назначение, придется этот договор переоформлять.

После оформления земельного участка и помещения разрабатывается проектная документация, в составе которой обязателен раздел “Охрана окружающей среды”. Предприятия автосервиса должны в обязательном порядке согласовать с органами Госпотребнадзора проектную документацию на размещение и технологические процессы и получить разрешение указанных органов на ввод в эксплуатацию.

Для автосервиса актуальны вопросы сбора и утилизации образующихся отходов, а также образования и отведения сточных вод и выбросов вредных веществ в атмосферу. Должны соблюдаться санитарные расстояния от источников выброса вредных веществ до ближайших зданий, в первую очередь детских учреждений и жилых домов. Расстояние до СТО при числе постов менее 10<sup>3</sup>:

- от жилых домов (в том числе торцы жилых домов без окон) – 25 м;
- от общественных зданий – 25 м;
- от школ и дошкольных учреждений – 50 м;
- от лечебных учреждений со стационаром – 50 м.

*Примечание.* Расстояния исчисляются *от окон* жилых и общественных зданий и *от границ* земельных участков общеобразовательных школ, детских дошкольных учреждений и лечебных учреждений со стационаром *до границ участка* станции технического обслуживания.

Размещение предприятий автосервиса в жилых домах и общественных зданиях не разрешается. Нежелательно также расположение автосервиса около водоемов. Мастерская должна быть оборудована обменной приточно-вытяжной вентиляцией с механическим побуждением, выполненной во взрывобезопасном исполнении. Расчеты системы вентиляции должны быть выполнены в соответствии со СНиП.

В холодный период года мастерская должна отапливаться. Естественное освещение обязательно. Коэффициент естественного освещения должен составлять 1,5. Электроосвещение должно выполняться во взрывобезопасном исполнении.

## Оргтехника

Мобильный телефон в мастерской обязателен. Ноутбук с выходом в Интернет через

---

<sup>3</sup> Постановление Правительства Москвы от 25 января 2000 г. № 49 “Об утверждении Норм и правил проектирования планировки и застройки Москвы МГСН 1.01–99” в редакции от 26.09.2006.

мобильный телефон желателен, если вы намерены работать всерьез и развиваться. Компьютер поможет вести учет и расчеты, хранить технологические инструкции, справочную информацию и т. д. При помощи Интернета вы сможете заходить на сайты поставщиков оборудования и материалов за справками, на сайты профессиональных журналов, вести свой сайт, искать сотрудников и т. д. Контрольно-кассовая машина обязательна.

Современный бизнес чрезвычайно динамичен, и вопросы организации оперативного учета, планирования, контроля и управления меняются в соответствии с потребностями бизнеса. Начинать деятельность без компьютера – заведомая глупость в нынешних условиях. На рынке уже давно есть готовые интегрированные комплексные системы, разработанные на базе анализа опыта многих потребителей и с учетом требований современного менеджмента – они отработаны на многих потребителях и выполнены с участием специалистов финансового, производственного и торгового менеджмента, логистики, инжиниринга.

“Альфа-Авто” – под этой торговой маркой распространяется программная система для автосервисов, разработанная фирмой “Рарус”<sup>4</sup>. Эту систему выбрали более 10 000 фирм России и стран СНГ.

## Оборудование

### *Для ремонта шин легковых автомобилей*

Ниже приведены рекомендации поставщика сервисного оборудования, компании “Сфера-Сервис”<sup>5</sup>.

Фирма “Сфера-Сервис” предлагает около десяти планировочных решений установки оборудования. Стоимость этих участков с монтажом “под ключ” – от 5 до 25 тыс. долл. Низкие цены относятся к оборудованию для обычного шиномонтажа, а на оборудовании с высокими ценами могут производиться все мыслимые работы по ремонту шин.

Электроинструмент не может использоваться при шиноремонте по соображениям пожарной безопасности. Резиновая пыль в смеси с воздухом взрывоопасна. Мастерские можно оснащать только пневмоинструментом.

Перечисленное ниже оборудование позволяет производить монтаж и демонтаж всех видов колес легковых автомобилей, джипов и малых грузовиков диаметром диска 11–20”, а также ремонтировать все виды повреждений на камерной и бескамерной резине, включая повреждения по протектору, плечу и боковине, при размерах повреждений, не превышающих предельно допустимые.

*Шиноремонтный стенд.* Необходимо наличие у него таких значительных опций, как инфлятор и приспособление для монтажа низкопрофильной резины (“третья рука”). Инфлятор – специальный воздушный резервуар, поток воздуха из которого, вырываясь через специальные отверстия на лапах станка, выполняет функцию нижнего запорного кольца (pump ring), что значительно облегчает накачку бескамерной резины, особенно после неправильного хранения последней или при имеющихся незначительных повреждениях края обода. Манипулятор “третья рука” РН (Pneumatic Help) имеет пневматический привод. Значительно облегчает работу и повышает производительность, незаменим для низкопрофильной резины. Шиномонтажный стенд лучше автоматический: повышается производительность и снижаются трудозатраты.

*Балансировочный стенд.* Желательно наличие пневматического лифта для установки колеса. Данное устройство не только облегчает установку колеса на вал балансировочного

---

<sup>4</sup> [www.rarus.ru](http://www.rarus.ru)

<sup>5</sup> [www.sfera-service.ru](http://www.sfera-service.ru)

станка, но и уменьшает тем самым возможность повреждения оборудования и диска колеса. Лифт особенно необходим при фиксации колеса через специальный фланец, что значительно повышает достоверность измерений дисбаланса и в конечном итоге качество балансировки. Желателен также пневмозажим колеса (pneumolock). Для балансировки важна надежность станда, и надо оснащать мастерскую стандом с допустимой нагрузкой не менее 90 кг, и не только для балансировки тяжелых колес. Балансировочные грузики обычно набивают на диск колеса, закрепленного на валу станда, хотя инструкция требует колесо снимать. Поэтому происходит ускоренный износ подшипников и тензометрических датчиков станда. А на стандах с большей допустимой нагрузкой такая набивка грузиков меньше вредит станду.

*Шиноремонтный подъемник* с пневматическим или электрогидравлическим приводом и высотой подъема 490–590 мм значительно повышает производительность участка, незаменим для участков с высокой загрузкой или экспресс-услуг, так как позволяет быстро снять и установить все четыре колеса на автомобиль.



### *Пост шиноремонта*

*Ванна* для проверки камер и бескамерных колес на предмет поиска повреждений.

*Рабочее место с борторасширителем для шин и камерной растяжки.* Используется для ремонта камер и покрышек с повреждениями по беговым дорожкам до 6 мм, а также для подготовки покрышек с повреждениями на плече, боковине и беговых дорожках (свыше 6 мм) для последующей вулканизации и окончательной зачистке после нее.

*Переносной ресивер для подкачки колес.* Аккумулирует сжатый воздух, позволяет подкачивать колеса вне зоны участка.

*Электровулканизатор* для ремонта повреждений покрышек более 6 мм на плече, боковине и беговой дорожке, обязательный признак которого – наличие двух нагревательных элементов мощностью не менее 300 Вт с температурой нагрева 140–160 °С. Подставка под вулканизатор “челнок” (shuttle) позволяет легко его перемещать и работать с большими колесами в любой плоскости. Существуют вулканизаторные установки, оснащенные неотключаемым счетчиком количества ремонтных процедур, выполненных специалистом. Владелец нескольких шиноремонтных мастерских может легко контролировать выработку и выручку – известно, что это необходимо.

Инструментальная *подкатная тележка* для специнструмента.

*Мойка колес высокого давления.* Работает в замкнутом цикле на шиноремонтном участке снятых с автомобиля колес, благодаря чему значительно уменьшается количество грязи на участке, а главное, достигаются достоверные результаты при балансировке.

*Динамометрический ключ* моментом 50-300 Н-м для затяжки колесных гаек и болтов с усилием, установленным производителем автомобиля.

*Домкрат подкатной гидравлический* как дополнительное подъемное оборудование при снятии колес вне зоны участка.

*Набор колец* для накачки бескамерной резины. Наиболее актуален при накачке резины после ее неправильного хранения (штабелирование в горизонтальной плоскости) и для накачки колес диаметром диска более 15”.

*Шкаф* для хранения расходных материалов.

*Пневматический специнструмент:* шарошка на 4000 об/мин (для обработки резины), шарошка на 16000-20000 об/мин (для обработки металлокорда), пневмолобзик – для удаления металлокорда при обработке боковины (грузовые шины), пневмомолоток – для работы с металлокордовыми пластырями (грузовые шины), пылесос эжекционного действия – для удаления резиновой пыли из зоны обработки.

*Нарезатель протектора* – для восстановления водоотводных дорожек после вулканизации.

*Абразивные материалы и ручной инструмент* (приведен только перечень необходимых групп):

- ручной инструмент для ремонта камер и покрышек: вводные шила, штихели, облойные ножи, прикаточные ролики, отвертки для золотников и др.;

- абразивный инструмент: различные фрезы для обработки каналов при установке грибков и пробок, контурные круги для обработки внешней и внутренней сторон покрышки, отрезные диски и конуса для удаления и обработки корда, шлифовальные круги, а также переходники и адаптеры для быстрой смены инструмента в ходе работы;

- шиноремонтные материалы.

*Стенд для финишной балансировки* применяется для окончательной балансировки колес, уже установленных на автомобиль. Компенсирует дисбаланс, вызванный элементами подвески (тормозным диском, барабаном, ступицей) или их взаимным смещением.

*Некоторые примечания:*

Рабочий стол шиномонтажника изготавливается из обычной стали и окрашивается порошковой эмалью. За один зимний сезон работы вся краска со стола “слезает” из-за соли, приносимой шинами с дорог. Долговечнее столы из нержавеющей стали. По этой же причине борторасширители должны выполняться из оцинкованного прутка. Рабочий стол, где хранится инструмент, должен иметь надежный замок

*Пневмогайковерт* ударного типа максимальным моментом не менее 150 Н-м (для легковых колес) с набором ударных головок.

*Компрессор и пневмомагистраль.* Для обеспечения нормальной работы вышеперечисленного оборудования компрессор должен обеспечивать участок сжатым воздухом с объемной подачей не менее 900 л/мин, при давлении не менее 8 бар. В воздухопроводах для накачки следует использовать регуляторы давления, установленные на уровне: 4 бар – для накачивания шин легковых автомобилей; 6 бар – для накачивания шин для микроавтобусов и малых грузовых автомобилей.

*Вытяжная вентиляция.* Наличие ее на участке шиноремонта необходимо. Материалы, используемые для ремонта колес, относятся к группе канцерогенов и содержат летучие легковоспламеняющиеся вещества.

*Помещение для хранения шин* площадью более 50 м<sup>2</sup> должно располагаться у наружной стены здания с оконным проемом.

*Для ремонта шин грузовых автомобилей*

Грузовые шиноремонтные и балансировочные станды имеют большие габаритные размеры. Это связано с размером обслуживаемых колес и величиной необходимых усилий. Для грузовых стандов необходимо напряжение только 380 В.

Универсальные шиноремонтные станды для колес легковых и грузовых машин существуют, но распространения пока не получили. Автоматические станды почти не требуют от мастера физических усилий: необходимо только подкатить колесо к станду, но и это можно сделать на тележке. Автоматические станды сокращают время монтажа-демонтажа шин, но они и более дорогие.

На грузовых стандах работа с колесом происходит в вертикальной плоскости. В шиноремонтных стандах используется тип зажима, называемый “тюльпан”. Лапы зажима раздвигаются и надежно закрепляют колесо за внутренний обод. Монтажный суппорт подъезжает к зафиксированному колесу. Есть модели, в которых движется стойка с закрепленным колесом, а монтажный суппорт неподвижен. Монтажной лапой осуществляется одновременно и отжим шины от диска, и ее демонтаж. Предусмотрен клапан, который предотвращает падение колеса в случае внезапной остановки гидравлической системы, а также термический датчик, защищающий мотор от перегрева.

Для ударной подкачки на грузовом шиноремонтном участке используют бустеры – ручные ресиверы объемом около 25 л с манометром и специальной насадкой для накачки шин.

Для обслуживания грузовых автомобилей и спецтехники на базе грузовиков нужен шиноремонтный станд для дисков 14–26”. Если же обслуживать и специальную технику с колесами больших диаметров, то понадобится станд для дисков 14–30”.

Балансировка шин грузовых автомобилей выполняется крайне редко и в немногих мастерских. Низкий спрос на нее владельцы коммерческого транспорта объясняют тем, что при небольшой скорости движения грузовиков разбалансированные колеса не слишком влияют на параметры движения автомобиля, а балансировка обходится дорого.

На рынке есть автоматические и полуавтоматические балансировочные станды. В полуавтоматических стандах кожух, закрывающий колесо во время работы, откидывается вручную, и необходимые замеры размеров колеса делаются мастером с помощью специальных инструментов, а в автоматических – с помощью электроники. Некоторые балансировочные станды предусматривают возможность балансировки колес и легковых автомобилей. Но в стандах для балансировки колес грузовых автомобилей увеличена погрешность балансировки: для колес грузовых машин эта величина колеблется от 5 до 10 г, а для колес легковых автомобилей необходима точность около 1 г. В результате снижается точность балансировки легковых колес, поэтому владельцы автомобилей типа “Газель” предпочитают обслуживаться в легковых шиномонтажах.

Компрессор – главный агрегат шиноремонтной мастерской, он обеспечивает работу почти всего оборудования: шиноремонтного и балансировочного стандов, пневмоинструмента, ванны с пневмолифтом, борторасширителя. Компрессор должен быть надежным и долговечным, оптимальным считают винтовой компрессор мощностью около 1000 л/мин и более.

Для того чтобы оказывать полный спектр услуг, необходим следующий набор инструментов.

Для грузового сервиса необходимы пневмогайковерты максимальным моментом 2000 Н-м (до 200 кг) для работы с колесами отечественных грузовиков и максимальным усилием 2500 Н-м (до 250 кг) для работы с колесами импортных грузовиков. Эти цифры соответствуют необходимым моментам для закручивания колесных болтов импортных грузовиков.

Ударные головки на 1”. Для грузового шиноремонта они наиболее подходят из-за высокой надежности.

Высокооборотистая пневмомашинка на 22 000 об/мин. Этой машинкой выполняется

целый ряд работ при наличии набора насадок-фрез. Для работы с кордом используется один тип фрез, для выборки резины – другой.

Шероховальная пневмомашинка до 4000 об/мин, которая используется для зачистки места повреждения. К ней необходимы насадки в виде полусфер и металлических щеток. Машинка также позволит снять лишний слой резины, образовавшийся после вулканизации.

Низкооборотистая дрель для установки кольшков и грибков. Для работы используются карбидные фрезы.

Машинка для нарезки протектора. К ней необходим набор ножей для нарезания ламелей разных видов.

В мастерской необходимы такие агрегаты, как борторасширитель, ванна для проверки колес, вулканизатор и пневмопылесос. Борторасширители нужны гидравлические, хотя существуют и ручные модификации. Ванны для проверки колес обычно оборудуются пневмолифтом из-за большого веса колес. Ванны применяются не всегда, поскольку они недешево стоят и к тому же довольно громоздки. Сейчас распространено использование специального концентрата, наносимого на шину и помогающего выявить проколы и повреждения.

Большинство вулканизаторов для грузового шинремонта – механические, так как для ремонта грузовых шин вулканизатор должен быть как можно проще. Удобнее зафиксировать тяжелую шину и уже на нее приладить вулканизатор. Особенностью модификаций для ремонта колес грузовых автомобилей является возможность использования увеличенных по площади прижимных плит для ремонта сложных повреждений на больших колесах сельскохозяйственной, землеройной и другой специальной техники.

Пылесосом удаляют из покрышек шинную пыль, отходы от процесса выборки резины и корда.

Нужно несколько домкратов разных модификаций: бутылочный грузоподъемностью до 20 т, подкатной грузоподъемностью до 10 т и несколько страхующих подставок грузоподъемностью 8-10 т.

Продавцы оборудования могут вам предложить также различные приспособления, например, тележку для транспортировки шин – катить тяжелое колесо небезопасно.

## Сертификация

Нанесение ущерба правам, законным интересам и здоровью граждан может быть связано с использованием при производстве продукции некачественных материалов и запрещенных технологий. Поэтому многие виды продукции, *в том числе и услуги*, подлежат обязательной сертификации.

*Сертификация* – процедура тестирования, проверки, испытания продукции или услуг, производимых предпринимателями, на соответствие требованиям, установленным стандартами, техническими условиями или другими нормативными актами по качеству, техническим параметрам, безопасности и т. д. – в зависимости от вида продукции. Сертификация производится независимыми от изготовителей, продавцов, исполнителей и потребителей организациями и подтверждается выдаваемыми ими удостоверениями в письменной форме.

В каждой промышленно развитой стране существует система стандартизации производства и сертификации реализуемой продукции и услуг. Стандарты определяют нормы качества выпускаемой продукции и услуг. Кроме того, существуют стандарты качества организации самого процесса производства. Общепринятыми являются международные стандарты системы качества ISO9001, ISO9002 и др. На основании подобных документов специальными органами выдаются сертификаты соответствия услуг или товаров внутренним стандартам качества страны.

Сертификация необходима предприятию, которое хочет показать, что оно



действительно компетентно в тех услугах, которые оно предлагает. Качество обслуживания клиентов, качество работы, соблюдение гарантийных обязательств подтверждается при сертификации документально. Система добровольной сертификации на автомобильном транспорте (ДС АТ) создана Министерством транспорта РФ. Сертификация подтверждает соответствие работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, по торговле запчастями требованиям, принятым в Системе стандартов. Полная информация о Системе добровольной сертификации на автомобильном транспорте размещена на сайте Минтранса России: [www.mintrans.ru](http://www.mintrans.ru).

Автосервис должен иметь сертификаты соответствия на все виды выполняемых им работ.

Сертификат подтверждает, что автосервис имеет достаточно квалифицированный персонал и соответствующее оборудование. Сертификат действителен три года. Сертификацией занимаются несколько организаций. В Москве, например: Ростест, Ростехрегулирование, НАМИ, МАДИ-ТЭС. Чтобы получить сертификат соответствия, необходимо, чтобы все оборудование соответствовало определенным техническим требованиям, и чтобы квалификация инженерно-технического персонала была профильная (минимум среднее техническое образование). Кроме того, контрольно-диагностическое оборудование должно пройти метрологическую поверку в организациях Ростест и Автопрогресс.

## Практическая деятельность

### Выполнение работ

#### Технологии

В мире существует несколько компаний, производящих материалы и инструмент для ремонта шин и использующих собственные технологии. У нас получили распространение американская технология Tech и немецкая Rema Tip-Top. Они различаются характеристиками применяемых клеевых составов ремонтных элементов и понятиями зоны ремонта шины. Например, в технологии Tech отсутствует понятие ремонтной зоны “плечо”, в то время как у Tip-Top оно есть. Или по технологии Tech “грибки” как ремонтный элемент могут быть универсальными, радиальными и диагональными, а у Tip-Top – только универсальными. Что касается ремонтных пластырей для повреждений, то технологию Rema Tip-Top считают более прогрессивной и передовой. Она применяет все виды пластырей – с тканевым кордом, металлокордный и даже арамидный, в то время как у Tech присутствуют только пластыри с тканевым кордом.

Благодаря ремонтным материалам можно восстановить до 70 % шин, получивших повреждения в дороге. Затраты на ремонт зависят от размера повреждения и составляют 5–10 % от стоимости новой шины.

Современные технологии позволяют производить быстрый и надежный ремонт всех основных видов повреждений радиальных и диагональных шин. Ремонту подлежат повреждения на беговой дорожке, боковине и плече шин. При этом используют методы горячей и холодной вулканизации.

Бескамерные шины для грузовых автомобилей, прицепов и полуприцепов имеют определенные сложности ремонта – большой вес, неразборный диск колеса. Прокол ремонтируют не в камере, а в шине. Поэтому *до разборки* колеса нужно найти в нем место утечки воздуха. А масса колеса в сборе может достигать 200 кг. Затем демонтаж, и ремонт. Ремонт обычно связан с манипуляциями внутри шины. Для этого ее нужно зафиксировать в “растопыренном” виде. Работать должны двое: один держит шину, а другой распирает ее,

зачищает место ремонта и т. д. Вторую проверку герметичности выполняют после ремонта шины и монтажа ее на диск. Существуют ванны для проверки герметичности бескамерных колес и камер и стенд для ремонта бескамерных шин. Оба изделия снабжены специальными пневматическими силовыми элементами, что значительно облегчает работу.

Шиноремонтникам следует осваивать технологии ремонта шин новых конструкций – самогерметизирующихся шин run-flat, самонесущих шин PAX System, фрикционных шин R SUV.

### **Загрузка**

В среднем за 8 ч один специалист шиноремонтной мастерской может отремонтировать от 16 до 20 колес из расчета, что на каждое колесо будет затрачивать около 30 мин. Фактически может получаться больше или меньше в зависимости от трудоемкости и набора операций. Количество клиентов зависит от сезона и погоды: в дождь и снегопад клиентов меньше. При сезонной замене шин в октябре-ноябре и апреле-мае штат и рабочее время следует увеличивать до возможного максимума. В остальные месяцы загрузка небольшая и штат нужен минимальный.

Выход из строя оборудования или отсутствие материалов приводит к остановке работ. Если у поставщика оборудования нет необходимых запчастей, то приходится ждать их поступления по импорту. Целесообразно иметь запчасти для замены изнашиваемых деталей, а также поддерживать постоянный запас материалов для ремонта, чтобы обеспечивать любой вид ремонта.

### **Расценки**

На практике устанавливают цены за каждую операцию, за набор операций, за дополнительные услуги. На сайтах шиноремонтных фирм имеются прейскуранты цен.

Вовсе не обязательно в начале деятельности устанавливать низкие цены. Цена для многих клиентов служит индикатором качества услуг – высокая цена служит “знаком качества”. Недаром слово “дешевка” означает низкосортную вещь. У каждой услуги есть своя “психологически оптимальная” цена, причем она не обоснована ничем. Это цена, которую клиенты считают “правильной” или “справедливой” и готовы ее принять, не считая ее ни подозрительно низкой, ни грабительски высокой. Низкие цены не обязательно привлекательны, высокие цены не обязательно отпугивают клиентов. Потребитель всегда платит какую-то цену, но он не всегда ищет самую низкую, он ищет качественный сервис за лучшую цену.

Исследования на авторынках в Европе выявили следующие любопытные закономерности:

- если сервис заработал репутацию слишком дорогого, то он долго не избавится от этого имиджа, даже если снизит цены;

- если сервис заслужил репутацию фирмы с умеренными ценами, то он может увеличить цены на четверть, не опасаясь изменения мнения клиентов;

- мнение клиентов основывается не на всем спектре цен, а лишь на ценах, которые их интересуют – это цены на наиболее частые ремонтные операции.

### **Качество**

Шиноремонт кажется несложным делом, им занимаются даже те, кто об автомобилях почти ничего не знает. Однако от качества этой работы зависит жизнь людей. Шины связывают автомобиль с дорогой. Наличие хорошего оборудования не является гарантией качественного ремонта. Современные технологии ремонта шин и камер для получения качественного результата требуют строгого соблюдения технологического процесса.

Известно, что все решают кадры, а хорошие кадры ценятся на вес золота.

Вы должны быть уверены в качестве своего ремонта и предупреждать клиентов об изменениях характеристик шин, если обнаружили, казалось бы, несущественные повреждения бортов, корда, протектора, внутренней поверхности. Необходимые знания о шинах и дисках для обучения специалистов по шиноремонту дают поставщики шин, умению работать с оборудованием, инструментами и ремонтными материалами обучают фирмы-поставщики этих товаров.

Качественный сервис предполагает, что проблемы устраняются, с *первого раза*. Это значит, что специалист должен:

- внимательно выслушать то, что говорит клиент;
- проверить все колесо на предмет других неисправностей;
- иметь соответствующую квалификацию, чтобы устранить проблему;
- использовать соответствующий инструмент, а оборудование должно способствовать производительности.

## **Персонал**

Количество сотрудников, расстановка, сменность, контроль качества работы, заработная плата – эти организационные факторы определяют экономическую эффективность мастерской. От каждого специалиста и от всей команды зависит скорость и качество обслуживания.

Квалифицированный шиноремонтник – это специалист, обученный работать с современным оборудованием, ответственно относящийся к своей работе и знающий себе цену. Как и в любом деле, в шиноремонте есть множество особенностей, и знание их выделяет профессионала.

Главный фактор рентабельности – наличие хороших специалистов. Именно от их работы зависит будущее мастерской. Хорошие специалисты требуют достойной оплаты, причем независимо от раскрученности мастерской или сезонности.

В мастерской должны работать минимум два специалиста. Руководителем может быть один из них или третий, управляющий несколькими мастерскими. Он должен контролировать, устанавливать цены, систему получения денег и т. д. Указания руководителя обязательны, ни дружеские, ни семейные связи не должны влиять на дисциплину труда.

Объективно оценивайте профессиональный уровень сотрудников, чтобы из-за некомпетентности кого-то из них не лишиться клиентов. Не допускайте грязи в мастерской, нетрезвых сотрудников, грязных спецовок.

## **Обязанности**

Используя приведенные ниже примерные обязанности, составьте должностные инструкции для сотрудников. Они помогут требовать исполнения обязанностей и разрешать споры.

*Вулканизаторщик.* Исполнение технологических процессов вулканизации камер и покрышек, разборка и сборка колес. Контроль работы всех механизмов на обслуживаемом участке. Запись работ на вулканизационных аппаратах.

Должен знать: технологический процесс, свойства и назначение обрабатываемых материалов и полуфабрикатов, устройство оборудования, контрольно-измерительных приборов.

*Балансировщик шин.* Монтаж и демонтаж покрышек на станке. Выверка баланса. Компенсация неуравновешенной массы грузиками. Должен знать: правила балансировки колес, типы, размеры и назначение шин; устройство балансировочного станка и прессы; требования, предъявляемые к качеству работ.

### ***Информация для обучения***

Полезную информацию о технологиях сервиса и ремонта публикуют специализированные журналы, книги и сайты, приведенные в приложении в разделе “Источники информации”.

### ***Подготовка специалистов***

Направляйте сотрудников в учебные центры поставщиков оборудования и материалов, где они научатся работать правильно и качественно, используя многолетний опыт ведущих фирм-производителей.

Компания МВО создала свой собственный центр, выпускающий квалифицированных шиномонтажников и продавцов-консультантов. Кстати, центр этот сейчас используется для обучения не только своих сотрудников, но и компаний-конкурентов.

Перечень предприятий, обучающих специалистов, представлен в разделе “Постоянные курсы” в приложении.

### ***Безопасность труда***

На основе приведенного ниже документа разработайте собственную инструкцию по технике безопасности и ознакомьте с ней под расписку всех сотрудников. Это важно как для их безопасности, так и для владельца мастерской. Если сотрудник, нарушив правила безопасности, покалечится, то все расходы по его лечению и возмещению ущерба лягут на предпринимателя, если не будет в наличии расписки сотрудника в ознакомлении с правилами.

Извлечение из нормативного документа: “Межотраслевые правила по охране труда на автомобильном транспорте”. Приложение к постановлению Минтруда РФ от 12 мая 2003 г. № 28

### ***Вулканизационные и шиномонтажные работы***

Шины перед ремонтом должны быть очищены от пыли, грязи, льда.

Станки для шероховки (зачистки) поврежденных мест должны оборудоваться местной вытяжной вентиляцией для отсоса пыли, надежно заземляться и иметь ограждение привода абразивного круга.

Работу по шероховке следует проводить в защитных очках и при включенной местной вытяжной вентиляции.

Вынимать камеру из струбины после вулканизации можно только после того, как отремонтированный участок остынет.

При вырезке заплат лезвие ножа нужно передвигать от себя (от руки, в которой зажат материал), а не на себя. Работать можно ножом, имеющим исправную рукоятку и остро заточенное лезвие.

Емкости с бензином и клеем следует держать закрытыми, открывая их по мере необходимости. На рабочем месте вулканизаторщика разрешается хранить бензин и клей в количестве, не превышающем потребности на одну смену. Бензин и клей должны находиться на расстоянии не ближе 3 м от топки парогенератора.

Не допускается:

- работать на неисправном вулканизационном аппарате;
- использовать этилированный бензин для приготовления резинового клея;
- покидать рабочее место работнику, обслуживающему вулканизационный аппарат во время его работы, и работать на нем посторонним лицам.

### ***Шиноремонтные работы***

Демонтаж и монтаж шин в организации должны осуществляться на участке, оснащенном необходимым оборудованием, приспособлениями и инструментом.

Перед снятием колес АТС должно быть вывешено на специальном подъемнике или с помощью другого подъемного механизма. В последнем случае под неподнимаемые колеса необходимо подложить специальные упоры (башмаки), а под вывешенную часть автомобиля – специальную подставку (козелок).

Перед отворачиванием гаек крепления спаренных бездисковых колес для их снятия следует убедиться, что на внутреннем колесе покрышка не сошла с обода. В противном случае в условиях организации необходимо снимать оба колеса вместе, а на линии перед отворачиванием гаек выпустить воздух из обеих шин.

Операции по снятию, перемещению и постановке колес грузового автомобиля (прицепа, полуприцепа) и автобуса должны быть механизированы.

Перед демонтажем шины с диска колеса воздух из камеры должен быть полностью выпущен. Демонтаж шины должен выполняться на специальном стенде или с помощью съемного устройства. Монтаж и демонтаж шин в пути необходимо производить монтажным инструментом.

Перед монтажом шины необходимо тщательно очистить от грязи и ржавчины обод, бортовое и замочное кольца, проверить исправность их и шины.

Замочное кольцо при монтаже шины на диск колеса должно надежно входить в выемку обода всей внутренней поверхностью.

Накачку шин следует вести в два этапа: вначале до давления 0,05 МПа (0,5 кгс/см<sup>2</sup>) с проверкой положения замочного кольца, а затем до давления, предписываемого соответствующей инструкцией.

В случае обнаружения неправильного положения замочного кольца необходимо выпустить воздух из накачиваемой шины, исправить положение кольца, а затем повторить ранее указанные операции.

Подкачку шин без демонтажа следует производить, если давление воздуха в них снизилось не более чем на 40 % от нормы и есть уверенность, что правильность монтажа не нарушена.

Накачивание и подкачивание снятых с автомобиля шин в условиях организации должно выполняться шиноремонтником только в специально отведенных для этой цели местах с использованием предохранительных устройств, препятствующих вылету колец.

На участке накачивания шин должен быть установлен манометр или дозатор давления воздуха.

Во время работы на стенде для демонтажа и монтажа шин редуктор должен быть закрыт кожухом.

Для осмотра внутренней поверхности покрышки необходимо применять спредер (расширитель).

### **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Стоимость полной версии книги 79,99р. (на 31.03.2014).

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal,

WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.