

# **Практический семинар**

## **ТЕМА:**

### **«Управление качеством автосервисных услуг»**

#### **Предназначен для:**

- мастеров-приёмщиков;
- мастеров цеха;
- руководителей автосервисных  
производственных подразделений;
- заместителей директоров по производству;
- директоров автосервисов.

**Продолжительность - 2 дня**

# Цели семинара:

- Ознакомить участников семинара с Японскими методиками управления качеством.
- Предоставить инструменты контроля качества авторемонтных услуг.
- Предложить надёжный, быстрый и эффективный способ приёма и выдачи автомобиля.
- Рекомендовать методы и способы разработки технологических циклов направленных на повышение качества услуг.

# **Участники семинара будут владеть следующими практическими навыками**

- Использовать Японские методики управления качеством услуг в автосервисе.
- Внедрить инструменты контроля качества в своих подразделениях.
- Моделировать процесс приёма и выдачи автомобиля владельцу с целью повышения качества.
- Разрабатывать циклы технологических операций, направленных на повышение качества автосервисных услуг.

# **Тема 1 – Обеспечение качества автосервисных услуг**

- Результаты опроса владельцев легковых а/м посетивших кузовной ремонт на дилерских СТО г.Москвы
- Характеристики авторемонтных услуг
- Основные элементы оказания авторемонтных услуг.
- Концепция всеобщего управления качеством.

# **ТЕМА №2: Модель расхождения качества в автосервисных услугах**

- Определение качества услуг
- Показатели качества в услугах
- С чем связано расхождение качества в услугах
- Модель расхождения качества и потребительского восприятия услуг

# **ТЕМА №3: Для чего необходимо тотальное управление качеством (TQM)**

- Где и когда зарождалось тотальное управление качеством
- Планирование и контроль качества технологических операций
- Японский опыт управления качеством на основе TQM
- Восстановление услуги и повышение лояльности клиентов

# **ТЕМА №4: Практическое занятие**

- Разработка циклов технологических операций направленных на поэтапное повышение качества

# **ТЕМА №5: Существующие модели обслуживания и логистика сервисных услуг**

- Существующие модели обслуживания
- Логистика сервиса
- Что такое порядок и очерёдность
- Имитационное моделирование очередей



# **ТЕМА №6: Процесс приёма и выдачи автомобилей**

- Проблемы качественной приёмки автомобилей в кузовной ремонт
- Алгоритм действий мастера – приёмщика в момент приёмки автомобилей в кузовной ремонт
- Как качественно принять автомобиль, в грязном виде, когда нет возможности его помыть
- Алгоритм действий мастера – приёмщика при выдаче автомобиля владельцу по окончании кузовного ремонта

# **ТЕМА №7: Методы достижения качества авторемонтных услуг**

- Скорость и точность информационных потоков
- Текущее планирование
- Организация выходного контроля качества

# **ТЕМА №8:**

## **Практическое занятие**

- Разработка документации регламентирующей качество ремонта автомобилей

# **Участники семинара будут владеть следующими практическими навыками**

- Использовать Японские методики управления качеством услуг в автосервисе.
- Внедрить инструменты контроля качества в своих подразделениях.
- Моделировать процесс приёма и выдачи автомобиля владельцу с целью повышения качества.
- Разрабатывать циклы технологических операций, направленных на повышение качества автосервисных услуг.

# **Раздаточный материал:**

Предоставляется всем  
участникам в виде  
основных тезисов и  
полного объёма  
материалов семинара

# **Практический семинар**

## **ТЕМА:**

### **«Управление качеством автосервисных услуг»**

#### **Предназначен для:**

- мастеров-приёмщиков;
- мастеров цеха;
- руководителей автосервисных  
производственных подразделений;
- заместителей директоров по производству;
- директоров автосервисов.

**Продолжительность - 2 дня**