

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIY TA'LIM, FAN VA INNAVATSIALAR VAZIRLIGI

QARSHI MUHANDISLIK-IQTISODIYOT INSTITUTI

«Transport vositalari muhandisligi» kafedrası

AVTOMOBILLAR TEXNIK EKSPLOATATSIYASI VA SERVISI
fanidan

MA'RUZALAR MATNI

5310600 - «Transprt vositalari muhandisligi» (avtomobil transporti)
bakalavr ta'lim yo'nalishlari uchun

Qarsi-2023

“Avtomobillar texnik ekspluatatsiyasi va servisi” fanidan ma’ruzalar matni
5310600 - «Transprt vositalari muhandisligi» ta’lim yo’nalishining o’quv dasturi asosida
ishlab chiqilgan.

Tuzuvchi: Katta o’qituvchi A.A.Raxmanov

Taqrizchilar:

T.Razzaqov - QarMII, «Qishloq xo’jaligini mexanizatsiyalashtirish va servis»
kafedrasi dotsenti

SH.Azizov - QarMII, «Transportvositalari muhandisligi» kafedrasi dotsenti

Ma’ruzalar matni «Transport vositalari muhandisligi» kafedrasi yig’ilishida (№ 10,
19.01 2023y.), Muhandislik texnikasi fakulteti Uslubiy Komissiyasida (№ 8,
17.03 2023y.) va institut Uslubiy Kengashida (№ 8, 25.03 2023y.)
muhokama etilgan va o’quv jarayonida foydalanishga tavsiya qilingan.

O’quv-uslubiy boshqarma boshlig’i:

A.R.Mallayev

Fakultet Uslubiy Komissiyasi raisi:

E.M.Murtazayev

Kafedra mudiri:

O’N.Abduraxmanov

S O‘Z B O S H I.

Mazkur ma’ruzalar muallif tomonidan institutning Avtomobil transporti fakulteti talabalari uchun kurs dasturiga muvofiq 1992-2004 yillarda o‘tkazilgan nazariy va amaliy mashg‘ulotlar, shuningdek, O‘zbekiston Respublikasi va jahon avtoservis korxonalarining servis xizmati ko‘rsatish sohasidagi ilg‘or tajribalari, kafedraning bu sohada olib borayotgan ilmiy-amaliy ishlari asosida tuzildi.

«Avtoservis asoslari» kursi “Transport vositalarini eksplutatsiya qilish” yo‘nalishi bo‘yicha bakalavr mutaxassislar tayyorlash uchun mo‘ljallangan bo‘lib, uni o‘qitishdan maqsad talablarda zamonaviy avtoservisning iqtisodiy va ijtimoiy ahamiyatini anglash va uning tarkibi va ishlab chiqarishni talablar darajasida tashkil etish to‘g‘risida ilmiy-amaliy bilimlar va uquvlar shakllanishini va shuningdek, o‘z kasbiga, xizmat qilayotgan firmasiga e‘tiqod va sadoqat fazilatlarini tarbiyalashni ko‘zda tutadi.

Kursni o‘zlashtirish jarayonida talabalar mazkur sohaning rivojlanish tarixi, uning tashkil etilishi va ishlab chiqarilishining ilmiy asoslarini egallaydilar, unga hissa qo‘shgan va qo‘shayotgan firmalar, olimlar, respublikamiz va chet ellardagi avtoservisning ilg‘or tajribalari bilan tanishadilar.

Kursni o‘qitishda quyidagi vazifalarni bajarish maqsadga muvofiq:

- ilmiy tafakkurni shakllantirish, texnikaning ijtimoiy va insonparvarlik ahamiyatini anglab yetish;
- keng va chuqur nazariy bilimlar asosida avtomobillarni texnik ta‘minlash yo‘llari va usullarini mustaqil egallash, ilmiy texnika axborotidan foydalanib amaliy faoliyatda ilmiy-texnika taraqqiyotini ta‘minlay olish;
- tarmoqning ilg‘or ishlab chiqarish texnologiyasi va vositalari bilan tanishish, zamonaviy usullar asosida mehnatni, yonilg‘i-energetik va moddiy resurslarni tejash hamda ekologik va iqtisodiy muammolarni hal qilishda muhandislik boshqaruv qarorlarini qabul qilishni o‘rgatish;
- tarmoqda qo‘llanilib kelayotgan va zarur bo‘lgan meyoriy-texnik, texnologik va huquqiy hujjatlar bilan tanishtirish va ulardan foydalanishni o‘rgatish;
- mamlakatda o‘tkazilayotgan islohotlar natijasida tarmoqda yangi mulk egalarini paydo bo‘lishi, erkin bozor iqtisodiy munosabatlarini shakllanishi sharoitida avtoservis xizmatining o‘rni va rivojlanishi yo‘llarini tushuntirish.

Mazkur kursni o‘qitish talabalarni muhandis sifatida tayyorlashning yakunlovchi davrida, ya‘ni o‘qitishning yuqori kurslariga mo‘ljallangan.

Kurs ma’ruzalar eshitish, laboratoriya va kurs ishlarini bajarish, amaliy darslarda qatnashish, va shuningdek, ishlab chiqarish amaliyotini o‘tish bilan o‘rganiladi.

1-MAVZU

AVTOMOBILLAR SERVISI AVTOMOBILLARGA XIZMAT KO'RSATISHNING UMUMIY TAN OLINGAN USULIDIR

- 1.Avtoservis to'g'risida tushuncha va uning iqtisodiy-ijtimoiy ahamiyati.
- 2.Xizmat turlari.
- 3.Mamlakatimizda avtoservisning paydo bo'lishi va rivojlanishi tarixi va xususiyatlari.

Avtomobillar servisi (avtoservis) avtomobillarga har jihatdan, hammabop usulda texnik va tijoriy xizmat ko'rsatuvchi iqtisodiy sohadir. "Servis" inglizcha "service" so'zi bo'lib, xizmat, aholiga xizmat ko'rsatish ma'nosini bildiradi.

Hozirgi zamon insoniyat turmushi va madaniyatining muhim texnik vositalaridan biri avtomobillardir. Avtomobillarning davlatlar iqtisodiyoti, madaniyatini rivojlantirishdagi, xavfsizligini ta'minlashdagi va aholining transportga bo'lgan talabini qondirishdagi ahamiyati beqiyosdir.

Avtomobillar esa, o'z navbatida, maxsus xizmatga, avtoservis xizmatiga muxtojdir. Avtoservis xizmatiga avtomobil transportining ajralmas qismi sifatida qaralishi va rivojlanishi, ayniqsa maqsadga muvofiqdir. Chunonchi, avtoservis xizmatining bosh maqsadi va ahamiyati ham mamlakat avtomobillari, avtomobil transportining qaysi mulk shaklida bo'lishidan qat'iy nazar, beto'xtov, xavfsiz, tejamkor va ishonchli ishlashini ta'minlashdir. Deyarli har kuni avtoservis xizmatidagi bironta avtomobil o'z vazifasini bajara olmaydi, ishga chiquvchi avtomobillarni yonilgi-moy bilan ta'minlash, ularni butlash (komplektlash), yuvish-tozalash va sinchiklab ko'rikdan o'tkazish talab etiladi. Texnik xizmat va ta'mirlash ishlarini talab etuvchi avtomobillarga esa maxsus profilaktik va ta'mirlash ishlari o'tkaziladi. Umuman, avtomobillarga servis xizmati sifatida o'tkaziladigan ishlar uch qismdan, ya'ni texnik xizmat, tijoriy va informatsion xizmat ishlaridan iboratdir. Shu nuqtai nazardan texnik xizmat ishlari deyilganda avtomobil, uning agregatlari, detallari va qismlari texnik holatini sozlash rostlash va tiklash-ta'mirlash bilan bog'liq bo'lgan ishlar jamlanmasi ko'zda tutiladi. Chunonchi;

- avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatish, ularni ta'mirlash ;
- avtomobillar agregatlari, detallari, kuzovlari, shinalari, akkumulyatorlarini qilish, ish qobiliyatini tiklash;
- avtomobillarni buyurtmalar asosida diagnostika qilish;
- avtomobillarga ko'chalarda, yo'llarda, saqlash joylarida talabga asosan texnik yordam ko'rsatish;
- avtomobillarni qayta jihozlash;
- avtomobillarni davlat texnik qaroviga tayyorlash;
- yengil avtomobillar va avtobuslar kuzovlariga korroziyaga qarshi ishlov berish;
- avariyaga uchragan avtomobillar kuzovlarini tiklash;
- avtomobillarni vaqtincha va doimiy saqlashlarni tashkil etish;
- avtoservis xizmatining o'ziga-o'zi xizmat ko'rsatish shaklini tashkil etish;
- texnik konsultatsiya, axborot berish va h.k.

Tijoriy xizmat ishlari esa avtomobillar, ehtiyot qismlar, avtomateriallar va avtoanjomlar bilan taminlash, savdo va reklama qilish va umuman, bu sohaning biznes sifatidagi faoliyati tushuniladi, aniqrog'i:

- avtomobillar, ehtiyot qismlar, avtomateriallar, avtoanjomlar bilan savdo qilish.
- avtomobillarni yonilg'i-moy materiallari bilan taminlash;
- ko'rsatiladigan xizmat turlarini reklama qilish, mijozlarni axborot bilan taminlash, sohadagi raqobatga moslashish, mijozlarning talablari, fikrlari va didlarini doimo o'rganib, ish faoliyatida hisobga olib borish va h.k.

Avtoservis xizmat turlariga, shuningdek, aholi avtomobillarini komission usulda sotib berish, aholiga transport xizmat ko'rsatish va avtomobillarni ijaraga berish kabilar ham kiradi.

Avtoservisning iqtisodiy va ijtimoiy ahamiyati vatanimiz avtomobil transporti va aholi avtomobillari uchun ulkan bo'lib, uning xizmatidan yil davomida hozircha bir milliondan ortiq avtomobillar doimiy foydalanadilar. Respublikamiz avtoservisi o'ziga xos rivojlanish tarixi va yo'liga ega. Malumki, jahon avtoservisi avtomobil sanoati va transportiga tengdosh bo'lib, ular bilan birga rivojlangan va bir xil tarixga ega. Zotan, jahon avtomobil bozorlarini egallash hamma vakt zamonaviy avtomobil servisi uzluksiz ishlab turishini talab etgan.

Vaholanki, sobiq davlatimizda avtoservisning paydo bo'lishi va rivojlanishi asosan fuqarolarning avtomobillarga ega bo'lishi bilangina bog'liq bo'lgan. Davlat siyosati, hamma sohada bo'lganidek, avtomobil transportida ham asosan jamoat transportini rivojlantirishga qaratilgan edi. Shaxsiy, fuqarolar transporti ikkinchi darajali hisoblanar va uning transport sistemasidagi o'rni qadrlanmas, unga xizmat ko'rsatish avtomobil egalarining o'z muammolari bo'lib qolgan edi. Avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatuvchi korxonalar mamlakatni faqat yirik va markaziy shaharlaridagina bo'lib, ular asosan chet el sayohatchilari va elchixonolari avtomobillarga xizmat qilar edi.

Faqat 60-yillarning ikkinchi yarmidan boshlab maxsus, aholi avtomobillariga xizmat ko'rsatuvchi korxonalar tashkil qilinib, ishga tushirila boshladi. 1968 yilda hukumatning "Fuqarolar avtomobillariga texnik xizmat ko'rsatishni tashkil etish" to'g'risidagi qarori bu sohaga davlat ahamiyatiga ega masala sifatida yondoshish boshlanganidan darak berdi. Aholi avtomobil parki ham, ayniqsa, 1970 yillardan boshlab, tez suratlar bilan o'sa boshladi. O'sha paytdagi statistik malumotlarga qaraganda, aholining avtomobillashgani, yani har bir 1000 kishiga to'g'ri keladigan avtomobillar soni mamlakatimizda quyidagicha o'sib borgan:

1972-----	6
1973-----	8
1976-----	14
1986-----	38.5
1991-----	42.4

O'zbekiston aholisi avtomobil parki 1991 yil boshida 1 mln.ga yaqinlashib qolgan va markalariga qarab quyidagicha taqsimlangan edi:

"ZAZ"-----15,6%

“Moskvich”----- 26,9%
 “VAZ” ----- 47,4%
 “Volga” barcha modellari ----- 2,9 %
 “UAZ” -469 barcha modellari ----- 0,05%
 boshqalar----- 7,15%
 (chet el avtomobillari).

Dastlabki tashkil etilgan avtoservis korxonalar-avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatish stansiyalari, avtoustaxonalar, avtomobil prokat (ijaraga berish) punktlari, avtosaqlash joylari mahalliy hokimiyatlar-rayon va shaharlar ijroiylar komitetlari tasarruflarida bo'lgan, so'ngra (1969 yildan) xukumat qaroriga asosan, O'zbekiston aholisiga maishiy xizmat ko'rsatish ministrligi tashkil etilib, uning tarkibidagi “O'zavtotexxizmat” boshqarmasiga o'tkazilgan.

Mavjud ishlab turgan avtoservis korxonalari qatoriga 1974 yildan boshlab firma usulida texnik xizmat ko'rsatuvchi “AvtoVAZtexxizmat”, so'ngra “KAMAZavtotexxizmat”, “AvtoZAZtexxizmat”, “Moskvichavtotexxizmat” va boshqa avtomobil zavodlariga qarashli avtoservis korxonalari qo'shila boshladi. Firma usulida avtoservis xizmati ko'rsatish o'sha paytdagi davlatda va shu jumladan, O'zbekiston uchun ham yangilik bo'lib, bu sohada yangi davr boshlanganidan darak berar edi. Endi mamlakat avtomobil zavodlari dunyo avtomobilsozlik firmalari izidan ketib, o'z mahsulotlariga o'zlari xizmat ko'rsatish majburiyatlarini ola boshlashdi. Avtoservis xizmati yangi bosqichga ko'tarildi, uning moddiy-texnika bazasi mustahkamlanadigan, xizmat ko'rsatishning texnik va madaniy saviyasi yaxshilanadigan bo'ldi. Avtoservisning O'zbekistondagi rivojlanish tarixini quyidagi davrlarga bo'lish mumkin.

Birinchi davr (1965-70)yillar, bu davrda avtoservis mustaqil xizmat ko'rsatadigan soha sifatida davlat tomonidan tan olindi, o'z faoliyatini rasmiy ravishda boshladi.

Ikkinchi davr (1971-81 yillar). Avtoservis rivojlanishi Respublika aholisi avtomobil parking keskin o'sib borishi bilan birga kuzatildi. Masalan: 1965 yilda mamlakatimizning har bir 1000 aholisi boshiga 3 ta shaxsiy avtomobillar to'g'ri kelsa, 1972 yili 6 ta, 1978 yili 15 ta, 1981 yili 35 ta avtomobillar to'g'ri keldi.

Shunga binoan, avtoservis xizmati ko'rsatish hajmi birinchi davrga nisbatan 13 barobar oshdi (rubl hisobida), ishchi postlar soni 14 marta ko'paydi. Bu davrda Respublika avtoservisi butunlay yangi, firma usulda xizmat ko'rsatuvchi, firma usulida “AvtoVAZtexxizmat” va “KAMAZtexxizmat”lar kelib qo'shildi. Avtoservisni moddiy-texnika bazasi jiddiy ravishda mustahkamlandi.

Uchinchi davr (1981-90 yillarda) sohaning rivojlanishi avtoservis korxonalari tarmoqlari va tarkibining yanada o'sishi va ular moddiy-texnika bazasining yanada mustahkamlanishi bilan belgilanadi. Avtoservis korxonalari tarmoqlari o'sishi, eng avvalo, shirkat (kooperativ) usulidagi korxonalarning va firma usulida ishlovchi “Moskvich”, “GAZ” va h.k. servis korxonalarining tashkil etilishi va ishga tushirilishi bilan bog'liqdir. Texnik xizmat ko'rsatish stansiyalari, maxsus avtomarkazlar va avtoustaxonalarning umumiy soni faqat “Uzavtotexxizmat” boshqarmasi tarkibida, 1991 yil yanvarida 282 korxonani tashkil etdi. Ulardagi ishchi postlarning umumiy soni 1152 taga, firma usulida xizmat ko'rsatuvchi “AvtoVAZtexxizmat”,

“Moskvich”, “AvtoZAZ” va “AvtoGAZ” texxizmatlar 50 ta korxonalaridagi ishchi postlarni soni 408 taga yetdi.

To‘rtinchi davr (1991-96yillar) avtoservisning rivojlanishida, butun mamlakatdagi iqtisodiy-ijtimoiy tanazzul sababli turg‘unlik, hatto chekinishlar yuz berdi. Ko‘rsatilayotgan xizmatlar hajmi keskin kamaydi, ko‘pgina korxonalar, ayniqsa, shirkat usulida tashkil bo‘lganlar yopildi. Injener-texnik xodimlar, mutaxassislar va ishchilarning anchagina qismi (30 : 40% lar atrofida) ishdan bo‘shab ketishdi. Chunki mamlakat iqtisodiy va moliyaviy axvoli juda murakkab tanazzul holda edi.

Beshinchi davr (1996- hozirga qadar) sohada yana rivojlanish, xizmat turlari va hajmining sezilarli o‘sishi, ishlab chiqarish texnika bazasining yana mustahkamlanishi, mamlakatda iqtisodiy islohotlar o‘tkazilishi sababli, avtoservis korxonalari tarmoqlari va tarkibining yana kengayishi va o‘sishi, kichik va o‘rta biznes shaklida ishlovchi ko‘pdan-ko‘p xususiy avtoservis korxonalari, avtoustaxonalar, texnik xizmat ko‘rsatuvchi postlar sonining keskin ko‘payishi va ayniqsa, mamlakatimizda avtomobilsozlik sanoatining ishga tushishi (“UzDEUAvtomobil” va “Samkochavto” korporatsiyalari) va ular tomonidan kayta rekonstruksiya qilingan avtomarkazlar va diler stansiyalarning ishga tushishi kuzatildi. Sohada avtoservis bozori va unda raqobat paydo bo‘ldi, Toshkent shaxrida, «Toyoto» , «Mersedes - Bens» kompaniyalarini avtoservis dilerlari ishga tushirildi.

Shu narsa ayonki, mamlakatimiz avtoservisi o‘z rivojlanishining istiqbolli yo‘lini tanladi va bu yo‘ldan sobit qadam bilan ketmoqda. Ammo respublikamizda avtoservis xizmati ko‘rsatish hali talab darajasida emas, bu sohada bir qancha muammolar mavjud bo‘lib, ular to‘g‘risida keyinroq batafsil so‘z yuritamiz.

Nazorat savollar.

- 1.Avtomobillarga texnik xizmat ko‘rsatishning servis usuli nima?
- 2.Avtoservisning o‘ziga xos belgilari nimada?
- 3.Avtoservis bajaradigan asosiy xizmat turlarini sanab, ta’riflab bering.
- 4.O‘zbekiston avtoservisining paydo bo‘lishi va rivojlanishining o‘ziga xosligi va bosqichlarini ayting.

2-MAVZU

AVTOSERVIS XIZMATIGA QO‘YILADIGAN TALABLAR VA ULARNI BELGILOVCHI HUJJATLAR

1. Avtoservis xizmatlari sifati to‘g‘risida tushunchalar.
2. Xizmatlar sifatini kafolatlovchi Davlat va tarmoq standartlari.
3. Korxonalarning sifat standartlarini ta’minlashga yo‘naltirilgan chora-tadbirlari.
4. Xizmat va mahsulotlarni sertifikatlash.

Ma’lumki, bozor iqtisodiyoti sharoitida raqobatga chidash va unda muvaffaqiyatli kurash olib borishning asosiy shartlaridan biri bozorga qo‘yilgan tovar (mahsulotni) yoki xizmatning yuqori sifatli bo‘lishi va bunga beriladigan kafolatlardir.

Avtoservis xizmati ham bu qoidadan mustasno emas, chunki mijozlar avtomobillariga ko'rsatilayotgan xizmatlarning sifati xizmat ko'rsatuvchilarning bozordagi, tadbirkorlikdagi muvaffaqiyatlari garovidir. Xizmat ko'rsatish sohasida, jumladan avtoservis xizmatida ham, sifat ikki qismdan, ya'ni avtomobilda bajarilgan ishlarning sifati va avtomobillar egalari mijozlarga qilinadigan muomila madaniyati va qulayliklardan iboratdir. Masalan, "O'zDEUAvto K^o" korporatsiyasi avtoservisni quyidagicha ta'riflaydi: "Servis - bu sifat bo'lib, mijozlar talablarini to'la qondirishga yo'naltirilgan turli, mumkin bo'lgan qulayliklardir" yoki "... eng muhim vazifa mijoz avtomobili eng yaxshi xususiyatlarga ega bo'lish uchun nimalar qilmoqni aniqlashdir". Bu satrlar avtomobillarda bajariladigan ishlarning sifati qatori ular egalariga ko'rsatiladigan turli qulayliklar va hizmatlar muhimligi servis nuqtai nazaridan ta'kidlanadi. Shu narsani aytish lozimki, yaqin o'tmishimizda, bizning servisimiz avtomobillarga xizmat ko'rsatishda ma'lum bir darajadagi, garchi yuqori bo'lmasa ham, sifatni ta'minlab kelgan bo'lsa-da, ular egalari-mijozlar ehtiyojlari butunlay tan olinmagan, ular uchun hatto oddiy qulayliklar yaratilmagan, kerakli ma'lumotlar berilmagan. Hozirgi paytda bu sohadagi ahvol asta tuzatilib kelinyapti, ammo talablar darajasidan hali yiroq, o'tmishning illatlari barham topganicha yo'q.

Avtomobillarda texnik xizmat yoki ta'mirlash miqyosida bajariladigan ishlar faqat shunday holatlarda sifatli deb tan olinadi-ki, qachonki o'sha ishlar texnik hujjatlarda ko'rsatilgan texnologik tartibda, texnik talablar va shartlarga rioya qilgan hollardagina bajarilsa! Masalan, avtomobil motori bloki kallagini qotirish alyuminiy qotishmasidan bo'lgan bloklarda sovuq holda bo'lganlarida bajarilsa, cho'yan qotishmasidan tayyorlangan bloklarda issiq holatlarida qotiriladi (bu texnik shart), qotirishni o'rtadagi shpilkadan boshlab shaxmat usulida tortiladi (bu texnologik talab), tortish kuchi, momentli GAZ-53 motori uchun 67-72 Nm, Zil-130- 70-90 Nm va GAZ-24 motorlari uchun 73-78 Nm bo'lishi zarur (bu texnik talab). Xo'sh, TX va ta'mirlash ishlarini bajarayotgan ishchining bu talablardan xabari bormi? Shu talablar darajasida ish bajara oladimi? Bunga sharoit bormi? Nihoyat, buni kim nazorat qiladi? Kim unga kafolat beradi? Shunga o'xshash savollar juda ko'p, yana ma'lum darajadagi mehnat unumdorligini ta'minlash talab etiladi. Shuning uchun ham yuqorida keltirilgan talablarga rioya qilish va bir vaqtning o'zida bajarilayotgan ishlarning yuqori unumdorligini ta'minlash juda murakkab masala bo'lib, ko'pdan-ko'p omillarga bog'liq bo'lganligi sababli sifat muammosini yechish oson bo'lmaydi.

Har bir sohadagi kabi avtoservis xizmat ko'rsatishda ham sifat muammosini yechishda har tomonlama yondoshish (sistemno'y podxod) talab etiladi, ya'ni bir necha o'zaro bog'lik bo'lgan masalalarni ketma-ket yoki parallel ravishda hal etish zaruriyati paydo bo'ladi.

TX va ta'mirlash ishlari sifatini shakllantiruvchi omillarni sanab o'tamiz:

1. Ishlab chiqarishni texnologik tayyorlash;
2. Moddiy-texnika ta'minoti;
3. Kadrlarni tayyorlash va doimo o'qitish;
4. Metrologik ta'minot;
5. Xizmat sifatiga bo'lgan talablarni meyorlashtirish (normalashti-rish) va xizmat sifati darajasini barqarorlashtirish;
6. Xizmatni attestatsiyadan o'tkazish (sertifikatsiya);

7. Xizmat sifatini yaxshilashni rag‘batlantirish;
8. Xizmat sifatini boshqarishni huquqiy ta‘minlash;
9. Davlat tomonidan davlat standartlari joriy etilishi, unga rioya etilishini va texnik shartlar, texnik o‘lchov vositalar holatini nazorat qilish;
10. Xizmat sifatini muassasalar (mahkamalar) tomonidan nazorat qilish;
11. Tizimni ma‘lumot (axborot) bilan ta‘minlash.

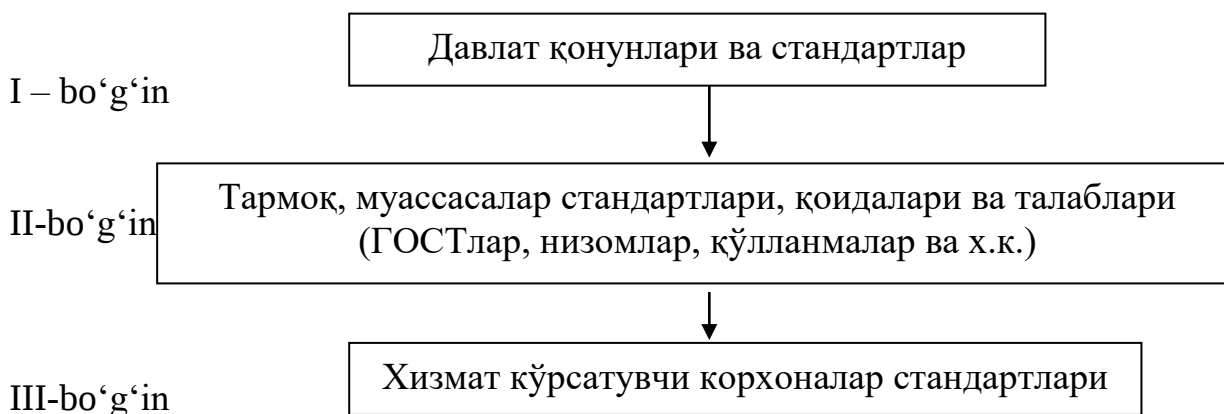
Shu ko‘rsatilgan barcha yo‘nalishlar bo‘yicha korxonada ishlab chiqarish standartlari tuziladi va ularda o‘z yo‘nalishlari bo‘yicha bajariladigan tadbirlar, bajaruvchi bo‘limlar va ijrochilar aniq ko‘rsatiladi.

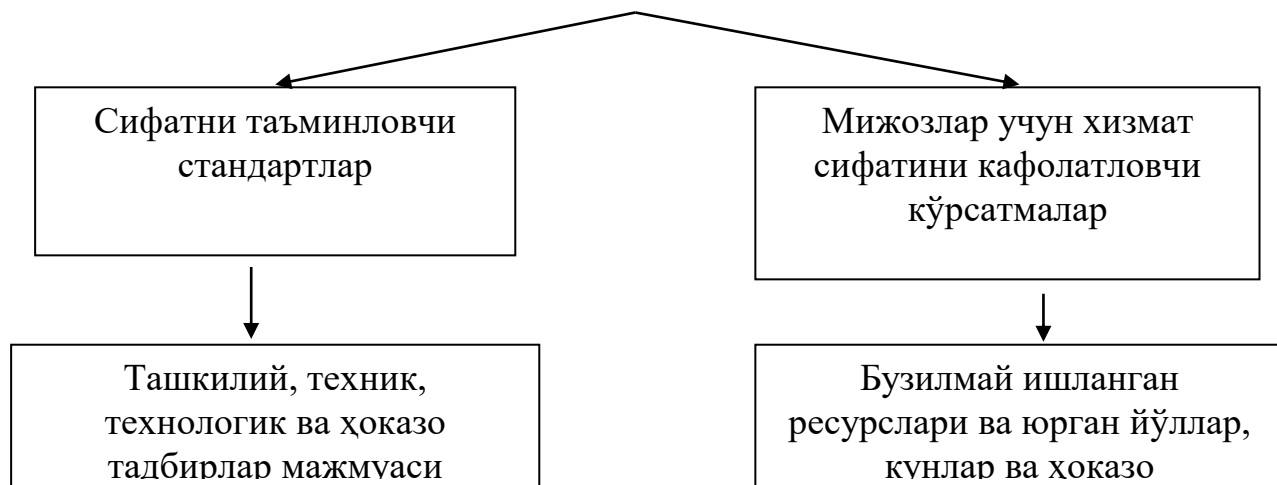
Har qanday ko‘rsatiladigan xizmat sifatiga mijozlar qo‘yadigan talablar davlat qonunlarida aks ettiriladi va shu holatdagina ularning bajarilishiga huquqiy asos yaratiladi. O‘zbekistonda bunday qonunlar hozircha ikkita: ”Istemolchilar xuquqini ximoya qilish to‘g‘risidagi qonun» (1996 yil may oyida qabul qilingan) va “Tovarlar va xizmatlarni sertifikatlash to‘g‘risidagi qonun». Birinchi qonunda tovar (mol) ishlab chiqaruvchi yoki savdo qiluvchilar bilan iste‘molchilar, mijozlarning o‘zaro haq-huquqlari, vazifalari, javobgarliklari umumiy tarzda keltirilgan. Ikkinchi qonunda esa tovarni yoki xizmatni sertifikatlash, ya‘ni ularni barcha talablar, standartlar asosida tayyorlanganligi yoki bajarilganligini davlat tomonidan tasdiqlash va shunga hujjat yoki belgi olish tartiblari keltirilgan.

Bu qonunlardan tashqari davlatning yana bir qancha standartlari (GOSTlari) mavjud bo‘lib, ular xavfsizlikni ta‘minlash va tabiatni asrash, ekologik talablaridan kelib chiqadi, masalan, avtomobil gabaritlari, chiroqlari, signalizatsiya, boshqaruv organlariga qo‘yilgan standartlar shular jumlasidandir.

Shuningdek, muassasalar (maxkamalar) va sohalarning o‘z standartlari mavjud. Bular avtomobillar ishlab chiqaruvchi firmalarning o‘z maxsulotlari va ularga texnik xizmat ko‘rsatish va ta‘mirlashda qo‘llaniladigan turli qoidalar, nizomlar, texnik talablar, shartlar, texnologik intizom va hokazolardir.

Yuqorida keltirilgan davlat qonunlari, standartlari, soha va muassasalarning talablari va standartlari asosida avtoservis xizmati ko‘rsatuvchi korxonalar xizmat sifatini ta‘minlash va uni talablar darajasida barqaror ushlab turish maqsadida aytib o‘tilgan yo‘nalishlar bo‘yicha o‘z standartlarini ishlab chiqaradi va amalga oshiradi. Tovarlar va xizmatlar sifatiga qo‘yiladigan barcha huquqiy va meyoriy hujjatlar tizimini quyidagi chizmada tasavvur qilish mumkin (rasm-4).





Rasm 4. Avtoservis xizmatini xuquqiy va meyoriy ta'minlovchi hujjatlar tizimi.

O'zbekistonda ikkinchi bo'g'inda («O'zavtosanoat» korporatsiyasi) tomonidan «O'zDEU avto» avtomobillariga texnik xizmat ko'rsatish va ta'mirlash to'g'risidagi nizomi» va «Aholi avtomobillariga xizmat ko'rsatish qoidalari» ishlab chiqilgan. Nizomda avtomobillar texnik xizmati va ta'mirlashlar asoslari va meyorlari, va shuningdek ularni avtotexxizmat korxonalarida tashkil etish bo'yicha tavsiyanomalar keltiriladi. Nizom asosi qilib avtomobillar texnik holatini ta'minlovchi ma'lum bir strategiya tanlab olinadi.

Qoidada esa mijoz bilan bajaruvchi-ijrochi orasidagi aloqalarni, tartiblarni huquqiy meyorlari keltiriladi. qoidadan, xususan, shularni keltirish mumkin: buyurtmani bajarish muddati:

- TX va davlat texnik qaroviga tayyorlash - 2 kun;
- Joriy ta'mirlash - 15 kunga qadar;
- Kuzovni to'la bo'yash (eskisini olib tashlab) - 15 kunga qadar;
- Kuzovni to'la tiklash va bo'yash - 45 kunga qadar;

Sifat kafolati:

TX - kamida 10 kun;

avtomobil, agregat, uzelnig joriy ta'miri - 30 kun;

Kuzovni bo'yash - 6 oy

Agregatni tubdan ta'mirlash - 6 oy,(bosgan yo'li 15 ming kmga) qadar;

Huquqiy - meyoriy hujjatlar ko'p bo'lgani bilan amalda sifat masalasida ko'p muammolar to'la hal bo'lganicha yo'q.

Nazorat savollar.

1. Avtoservis xizmati sifati deganda konkret nimalar tushuniladi?
2. Xizmat sifati belgilovchi omillar nimalardan iborat?
3. Xizmat sifati Davlat va tarmoq tomonidan nazorat qilinadimi? Va qanday qilib ? Sertifikatsiya nima?
4. Avtoservis xizmati ko'rsatuvchi korxona va xizmat iste'molchisi orasidagi munosabatlarni muvofiqlashtiruvchi xujjatlar zarurmi? Va ular qanday xujjatlardan iborat?

3-MAVZU

AVTOSERVIS KORXONALARI VA ULARNING TA'RIFI

1. Avtoservis korxonalarining turlari va turlanish mezonlari.
2. Avtomobil markazlari, avtosalonlar, avtomobillarga TX ko'rsatish, diler stansiyalari va avtoustaxonalar
3. Avtoservis korxonalarining asosiy texnik-iqtisodiy ko'rsatkichlari.

Tabiiyki, avtoservis xizmatining asosiy qismini maxsus avtoservis korxonalari ko'rsatadilar. Ulardan tashqari, bu xizmatni asosiy ishlab chiqarish faoliyati boshqa, turli soha bo'lgan korxonalar (masalan, yuk va yo'lovchilar tashuvchi avtotransport korxonalari) ham bajaradilar. Lekin ularning ulushi ko'rsatilgan umumiy xizmat hajmida juda oz, faqat bir necha foiznigina tashkil etadi. Shuning uchun bunday korxonalarga batafsil to'xtamaymiz.

Jahonda avtoservis korxonalari o'z faoliyatlari va mavjud iqtisodiy-ijtimoiy tuzum asosida tarixiy shakllanib va rivojlanib kelganlar va barcha mamlakatlar xududi bo'ylab shaharlar va qishloqlar, magistral yo'llari yoqalari, aholi zich yashovchi mavzelar, avtosayohatchilar to'xtovchi mexmonxonalar va oromgohlarda (motellarda) joylashganlar. Bunday korxonalar o'zlari bajaradigan xizmat turlari va ishlab chiqarish faoliyatiga qarab, quyidagi turlarga bo'linadi (rasm 1).



Rasm 1. Avtoservis korxonalarining turlari.

Avtosavdo markazlari (yoki bazalari) yirik shaharlarda joylashgan bo'lib, avtomobillar va ehtiyot qismlar bilan ulgurji savdo qiladilar.

Avtosalonlar esa shu mollarni chakana savdo bilan sotadilar, buning uchun ularda avtomobillarni sotishga tayyorlash (sotish oldi) texnik xizmatini bajarish uchun maxsus ishchi postlari bo'lishi shart.

Avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatuvchi korxonalar o'z navbatida avtomarkazlar, avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatuvchi stansiyalar (ATXKS) va postlar va shuningdek, turli ishlarga ixtisoslashgan avtoustaxonalardan iboratdir (rasm 2).

Avtomarkazlar avtoservis xizmati ko'rsatuvchi korxonalarning asosiy, tayanch-yetakchi korxonalari bo'lib asosan yirik shaharlarda (viloyat markazlarida) joylashadi va kamida 25 ta, ko'pi bilan 100, hatto 200 ishchi postlarga ega bo'ladi. Bunday markazlarni odatda avtomobillar ishlab chiqaruvchi va ular bilan savdo qiluvchi kompaniyalar va shuningdek, avtomobillar va ehtiyot qismlar bilan savdo qilishga ixtisoslashgan firmalar hissadorlik asosida tashkil etadilar. Avtomarkazlar bir necha rusumli avtomobillarni ta'mirlash



Rasm 2. Avtomobillarga TX ko'rsatuvchi korxonalarining turlari.

va ularga texnik xizmat ko'rsatish uchun zarur bo'lgan ishlab chiqarish texnika bazasi (ICHTB), zarur texnologik jihozlar, maxsus asbob-uskunalar, ehtiyot qismlar, materiallar va shuningdek, texnik-texnologik xujjatlar va adabiyotlar bilan to'la ta'minlangan bo'ladi. Avtomarkazlarning ma'lum xududlarida, - viloyat tumanlari, shaharlari va qishloqlarida bir necha filiallari bo'lib markaz ularga har jixatdan xomiylik qiladi, ayniqsa, kadrlar malakasini oshirish, ishlab chiqarishda yangi, ilg'or texnologiyani joriy etish, xizmat ko'rsatish madaniyatini yaxshilash va h.k. kabilarda. Xullas, avtomarkazlar - avtomobillar ishlab chiqaruvchi kompaniyalar bilan birga avtomobillar servisi sohasida ilmiy-texnika taraqqiyotini yetaklovchi va ta'minlovchi, bu sohada texnik siyosat yaratuvchi va olib boruvchilardir. Avtomarkazlar mamlakatimiz, viloyat markazlari va yirik shaharlarida XX asrning 70-80chi yillarida qurilib ishga tushirilgan, birgina Toshkentda bunday markazlarning 4 tasi ishlab turibdi. Avtomarkazlarning ko'p qismi (12 tasi) 1996-98 yillarda to'la rekonstruksiya qilinib, qayta jihozlanib chiqildi.

Avtomarkazlarda avtomobillar (yangilari va ishlatilganlari), ehtiyot qismlar, avtomateriallar bilan savdo qiluvchi avtosalonlar, bazalar, do'konlar bilan bir qatorda turli texnik xizmat ko'rsatish va ta'mirlash ishlarini bajaruvchi kuchli ishlab chiqarish bazasi ham mavjud bo'ladi. Avtomarkazlarning tarkibiy qismi bo'lgan savdo bazalari, do'konlari, omborlari va ishlab chiqarish uchastkalari xududiy bir joyga joylashgan yoki shahar, viloyat bo'ylab bir necha joylarga, mijozlar uchun qulay bo'lgan yerlarga joylashishi mumkin.

Avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatuvchi stansiyalar (ATXKS).

Avtoservis xizmatini bajaruvchi asosiy va eng ko'p tarqalgan korxonalardir. Zamonaviy ATXKS'lari yangi va ishlatilgan avtomobillar, ehtiyot qismlar va avtomobil materiallari bilan savdo qilish, avtomobillarga turli xildagi texnik xizmatlar ko'rsatish, agregatlar, detallarni ta'mirlash, ishdan chiqqanlarini almashtirish, avtoavariyalar natijasida shikastlangan avtomobillar va ular kuzovlarining ishlash qobiliyatini tiklash ishlari bilan shug'ullanadilar. Shuningdek, mijozlar avtomobillarga, ularning murojatlariga asosan ko'chalarda, yo'llarda, avtomobillar turar va saqlash joylarida texnik yordam ko'rsatish, mijozlarga avtomobilni texnik ekspluatatsiya qilish to'g'risida konsultatsiya, maslahat berish, ularni avtoservis axboroti bilan ta'minlash kabi xizmatlar ham ATXKS vazifalariga kiradi.

ATXKS'lari o'zlarining ishlab chiqarish faoliyati, quvvati, bajarayotgan xizmat turlari va ma'muriy-tashkiliy tuzilishlariga qarab bir necha turlarga bo'linadi (rasm 3).

Odatda shahar stansiyalarida ko'rsatiladigan xizmat turlari xilma -xilroq, bajariladigan ishlarning hajmi kattaroq bo'lishi mumkin va shuningdek, bu stansiyalardan foydalanuvchi avtomobillar tarkibi bir qadar barqaror bo'ladi, ya'ni stansiyalar bir qadar doimiy mijozlarga ega bo'ladi.

Shaharlararo yo'llar bo'ylarida joylashgan stansiyalarda aksincha, xizmat turlari chegaralangan bo'lib, ular asosan texnik yordam ko'rsatish, mayda tamirlash ishlari, g'ildiraklar shinalarini yamash, damlash, motor, tormoz, rul boshqarmasi tizimlari, elektr jihozlari asboblari paydo bo'lgan nuqson va nosozliklarni tuzatish va shuningdek, eng ko'p, zarur bo'ladigan ehtiyot qismlar va avtomateriallar savdosi bilan shug'ullanadilar.



Рasm 3. Авtomобилларга ТХК кo'рсатиш стaнсияларининг турлари.

Shuni aytish zarurki, mamalakatimiz yo'llari bo'ylarida joylashgan bunday ATXK stansiyalari aynan 90 yillardan boshlab tashkil etilib ishga tushirila boshlandi, ularning soni ham, xizmat ko'rsatish darajasi ham hozircha real talablarga javob bera olmayapti. Ular asosan yengil avtomobillarga xizmat ko'rsatishga mo'ljallangan, yuk avtomobillari, avtobuslarning avtoservis xizmatidan foydalanish imkoniyati chegaralangan. Bunday holat shaharlar avtoservisiga ham taalluqlidir. Yo'l bo'ylari

stansiyalariga xos bo'lgan yana bir holat ularning yil va sutka davomida uzluksiz ishlashlaridir. Bunday stansiyalar xususiy yoki shirkat (kooperativ) mulklari asosida tashkil etilib, ulardagi ishchi postlarning soni asosan 2-5 tadan iboratdir.

Chet el (ayniqsa AQShda) avtoservisi faoliyatida yo'l bo'yi ATXKSlari ko'pincha (70% i atrofida) yonilg'i - moy quyish stansiyalari (AZS) bilan yonma-yon joylashgan bo'ladilar va ba'zan ular bilan bir xo'jalikni tashkil etadilar.

Albatta, avtoservis xizmatining asosiy qismini shaharlarda joylashgan ATXKSlari bajaradilar. Ular ma'muriy-tashkiliy tuzilishlariga qarab avtomobillar ishlab chiqaruvchi yoki ular bilan savdo qilishga ixtisoslashgan maxsus kompaniyalar tomonidan tuzilgan avtomarkazlarga qarashli filiallar yoki ular bilan shartnomalar asosida ish yurituvchi diler-stansiyalar yoxud mustaqil faoliyat olib boruvchi, ma'muriy-erkin ATXKSlaridir. Avtomarkazlarga qarashli stansiyalar va dilerlarning asosiy vazifasi o'z kompaniyalari, korporatsiyalari tomonidan ishlab chiqilgan avtomobillarni, ehtiyot qismlarni, avtomobillarni sotishdir. Albatta, bunday stansiya va dilerlar texnik xizmat ko'rsatish va ba'zi bir ta'mirlash ishlarini ham bajaradilar, ammo bu ishlar ikkinchi o'rinda bo'lib, u ham faqat o'z firmasi avtomobillariga ko'rsatiladi. Shuning uchun ham bunday korxonalari firma usulida xizmat ko'rsatuvchi ATXKSlar deb yuritiladi. Ular ko'rsatgan xizmatlari hajmi salmoqli bo'lib, ba'zi mamlakatlarda (masalan, ba'zi Yevropa mamlakatlarida) umumiy xizmatning 30% gacha yetib boradi. Mamlakatimizda bunday firma usuliga o'xshash xizmat ko'rsatuvchi stansiyalar asosan "O'zDEU" avtotexxizmat" xissadorlik birlashmasiga qarashlidir. Shuni aytish zarurki, firma usulida xizmat ko'rsatuvchi stansiyalarning mavqi yuqori baholanadi, chunki ularda sotiladigan ehtiyot qismlar zavodlarda tayyorlangan, xizmat kafolati ishonarli va sifati yuqori bo'ladi va shuning uchun mijozlar shunday stansiyalar, dilerlar xizmatidan foydalanishni afzal ko'radilar. Dunyodagi barcha avtomobillar ishlab chiqaruvchi va ular bilan savdo qiluvchi kompaniyalar o'z mamlakatlari ichkarisida va avtomobillari sotiladigan chet davlatlarda minglab firma usulida xizmat ko'rsatuvchi avtomarkazlar va diler stansiyalariga egadirlar. Ayniqsa, AQSH, Yevropa mamlakatlari va Yaponiya avtomobilsozlik kompaniyalari tashkil etgan servis korxonalari mashhurdir.

ATXKS lari o'z xizmati bilan bog'liq bo'lgan barcha ishlarni, chunonchi, avtomobilni yuvishdan tortib to unga texnik xizmat ko'rsatish, asosiy qismlari va agregatlari, mexanizmlarini ta'mirlay olgan holda universal stansiyalar deb ataladi.

Ba'zi hollarda ayrim ATXKSlar, ayniqsa, shahar stansiyalari, xizmatning ayrim ishlarinigina bajaradilar, masalan, avariya uchragan avtomobillar kuzovini tiklash yoki avtomobillar agregatlari va detallarini ta'mirlab, ish qobiliyatini tiklash va h.k. Bu holda stansiyalar ixtisoslashgan deb ataladilar. Ixtisoslashish xizmat ko'rsatiladigan avtomobil markalari va turlariga qarab ham bo'lishi mumkin, ayniqsa bu firma usulida xizmat ko'rsatuvchi stansiyalar va dilerlarga xosdir. ATXKS larining quvvatlari ulardagi ishchi postlarning soni va bir yilda xizmat ko'rsatilgan avtomobillar soni bilan belgilanadi. Shu nuqtai nazardan kelib chiqib, stansiyalar kichik (15 ta gacha ishchi postlarga ega bo'lgan), o'rta (16-25 ishchi postlari) va katta (25 dan ko'p ishchi postli) xillarga bo'linadi.

Albatta, barcha mamlakatlarda kichik va o'rta stansiyalar ham son, ham umumiy quvvat jihatdan va ko'rsatiladigan yalpi xizmat hajmi hisobida yetakchi o'rinda turadilar (90 % dan yuqori). Dunyodagi ko'pchilik mamlakatlarda ATXKS larining

oʻrtacha quvvati 3,5-4,5 postni tashkil etadi va ulardagi ishlaydigan odamlarning oʻrtacha soni esa 4,5-5,5 kishidan iboratdir. Baʼzi mamlakatlarda, masalan AQShda, diler quvvati ularning bir yilda sotadigan avtomobillari soniga qarab belgilanadi, chunonchi, I- klass diler stansiyalari 149 gacha avtomobil sotishga moʻljallangan boʻlsa, II- klass 150-399, III- klass 400-749, IV- klass esa 750 va undan koʻp avtomobillarga sotishga moʻljallangandirlar. ATXKS lari maʼlum standartlar va maxsus namunaviy (tipovoy) loyihalar asosida quriladi. Mamlakatlar boʻylab yagona loyihalar qoʻllanilmaydi, har bir yirik firmalar oʻz namunaviy loyihalarini ishlab chiqadi va shularga binoan oʻz stansiyalarini quradilar. Masalan, Germaniyaning “Mercedes-Benz” firmasi yengil va yuk avtomobillariga servis xizmati koʻrsatuvchi olti tipdagi (klassdagi) shahar stansiyalarining namunaviy loyixalarini ishlab chiqib, ularni amalga oshirgan. Ulardagi ishchi postlarning soni quyidagicha:

I - kl. 6 ta

II - kl. 6+1+avtosalon

III - kl. 7+2+avtosalon

IV - kl. 14+3+avtosalon

V - kl. 14+3+avtosalon + yuk avtomobillarga TX koʻrsatish

VI - kl. 41+8+avtosalon.

Sobiq ittifoqda esa “Lengiproavtotrans” loyihalash instituti 6, 11, 15, 25, 25+avtosaloni, 50+avtosaloni bilan, “Giproavtotrans” instituti esa postlari 15, 30, 30+avtosaloni bilan, 50+avtosalon, 75+avtosaloni va 100+avtosaloni bilan stansiya va avtomarkazlarning namunaviy loyihalari ishlab chiqib amalga oshirilganlar.

Yoʻl boʻylarida joylashgan stansiyalarining quvvati esa shu yoʻlning klassi, yaʼni sutkasida yoʻldan oʻtadigan avtomobillarning soniga qarab (5 kategoriyali) hisoblanadi, ularni koʻpchiligi kichik stansiyalardir.

Avtoustaxonalar avtomobillarga texnik xizmat koʻrsatish va ularni taʼmirlash ishlarining ayrim mexanizmlar, agregatlar yoki tizimlar boʻyicha bajarishga ixtisoslashgan kichik korxonalaridir. Masalan, shinalarga TX koʻrsatuvchi va ularni yamovchi yoki akkumulyatorni zaryadlovchi va taʼmirlovchi, yengil avtomobillar kuzovlarini tiklovchi va boʻyovchi va h.k. Bunday ustaxonalar shahar va qishloqlarda, yoʻllar boʻylarida joylashishi mumkin. Ustaxonalarda avtomobillar kirishi uchun maxsus postlar boʻlmaydi, ularning maydoni ham uncha katta emas (40-60 m²), ishlovchilar soni esa 1-3 kishidan iboratdir. Avtoustaxonalar oilaviy, kichik biznesning aynan oʻzidir.

Texnik xizmat koʻrsatish postlari esa ustaxonalardan farqli ravishda avtomobilning oʻziga xizmat koʻrsatadi va mayda taʼmirlash ishlarini bajaradi. Bular ham kichik biznes korxonalari boʻlib, ularda ishlovchilarni soni 1-3 kishi, postlar soni esa 1-2 dan iborat boʻlib, shaharlar, qishloqlar va yoʻl boʻylarida joylashadilar.

Nazorat savollar.

- 1.Avtoservis korxonalarining turlarga boʻlinish mezonlarini tushuntiring.
- 2.Avtomobil markazlari nima maqsadlarda tashkil etiladi va ularning vazifalari nimadan iborat?
- 3.Diler stansiyalarning asosiy vazifalari nimalardan iborat?

4. Shaharlar va shaharlararo yo‘llar bo‘yida joylashgan avtoservis stansiyalarining bir-biridan farqi bormi?
5. Bo‘lsa, u nimadan iborat?

4-MAVZU

AVTOMOBILLARGA TEXNIK XIZMAT KO‘RSATUVCHI STANSIYALAR (ATXKS)

1. Avtomobil servis xizmati.
2. Avtomobillarga texnik xizmat ko‘rsatuvchi stansiyalar.
3. Avtoustaxonalar.

Avtoservis xizmatini bajaruvchi asosiy eng ko‘p tarqalgan korxonalaridir. Zamonaviy ATXKSlari yangi va ishlatilgan avtomobillar, extiyot qismlar va avtomobil materiallari bilan savdo qilish, avtomobillarga turli xildagi texnik xizmatlar ko‘rsatish, agregatlar, detallarni ta‘mirlash, ishdan chiqqanlarini almashtirish, avtoavariyalar natijasida shikastlangan avtomobillar va ularning kuzovlarini ishlash qobiliyatini tiklash ishlari bilan shug‘ullanadi. Shuningdek, mijozlarning avtomobillarga, ularning murojatlariga asosan ko‘chalarda, yo‘llarda, avtomobillar turar va saqlash joylarida texnik yordam ko‘rsatish, mijozlarga avtomobilni texnik ekspluatatsiya qilish to‘g‘risida maslaxat berish, ularni avtoservis axboroti bilan ta‘minlash kabi xizmatlar bilan xam ATXKS shug‘ullanadi.

ATXKSlari o‘zlarining ishlab-chiqarish faoliyati, quvvati, bajarayotgan xizmat turlari va ma‘muriy-tashkiliy tuzilishlariga qarab bir necha turlarga bo‘linadi.

Shaxar stansiyalarida ko‘rsatiladigan xizmat turlari xalma-xil va bajariladigan ishlarning hajmi xam kattaroq bo‘lishi mumkin, shuningdek, bu stansiyalardan foydalanuvchi avtomobillarning soni barqaror bo‘ladi, ya‘ni stansiyalar doimiy mijozlarga ega bo‘ladi.

Shaxarlararo yo‘llar bo‘ylarida joylashgan stansiyalarda aksincha, xizmat turlari chegaralangan bo‘lib, ular asosan texnik yordam ko‘rsatish, mayda tamirlash ishlari, g‘ildiraklar va shinalarini yamash, damlash, moltor, tor-moz, rul boshqarmasi tizimlarida, elektr jixozlari asboblarida paydo bo‘lgan nuqson va nosozliklarni tuzatish va shuningdek, eng ko‘p, zarur bo‘ladigan extiyot qismlar va avtomobillarning savdosi bilan shug‘ullanadilar.

Shuni aytish zarurki, mamalakatimiz yo‘llari bo‘ylarida joylashgan bunday ATXK stansiyalari aynan 90 yillardan boshlab tashkil etilib ishga tushirila boshlandi, ularning soni xam, xizmat ko‘rsatish darajasi xam xozircha aniq talablarga xali javob bera olmayapti, ular asosan yengil avtomobillarga xizmat ko‘rsatishga mo‘ljallangan, yuk avtomobillari, avtobuslar esa deyarli avtoservis xizmatidan foydalanish

imkoniyatiga ega emaslar. Bunday xolat shaxarlar avtoservisiga xam ta'luqlidir. Yo'l bo'yidagi stansiyalarga xos bo'lgan yana bir holat ularning yil va sutka davomida uzluk-siz ishlashlaridir. Bunday stansiyalar xususiy yoki shirkat mulklari asosida tashkil etilib, ulardagi ishchi postlarning soni asosan 2-5 tadan iboratdir.

Chet el avtoservisi faoliyatida yo'l bo'yidagi ATXKSlari ko'pincha yonilg'i-moy quyilish stansiyalari (AZS) bilan yonma-yon joylashgan bo'ladi va ko'pincha ular bilan bir xo'jalikni tashkil etadilar.

Albatta avtoservis xizmatini asosiy qismini shaxarlarda joylashgan ATXKSlari bajaradilar. Ular ma'muriy-tashkiliy tuzulishlariga qarab avtomobillar ishlab-chiqaruvchi yoki ular bilan savdo qilishga ixtisoslashgan maxsus kompaniyalar tomonidan tuzilgan avtomarkazlarga qarashli filiallar yoki ular bilan shartnoma asosida ish yurituvchi diler-stansiyalar, yoxud mustaqil faoliyat olib boruvchi, ma'muriy-erkin ATXKSlaridir. Avtomarkazlarga qarashli stansiyalar va dillerlarning asosiy vazifasi o'z kompanayalari, korparatsiyalari tomonidan ishlab-chiqilgan avtomobillarni va ular uchun ehtiyot qismlarni sotishdir. Albatta bunday stansiya va dillerlar texnik xizmat ko'rsatish va ba'zi bir ta'mirlash ishlarini xam bajaradilar, ammo bu ishlar ikkinchi o'rinda bo'lib, u xam faqat o'z firmasi avtomobillariga ko'rsatiladi. Shuning uchun xam bunday korxonalarini firma usulida xizmat ko'rsatuvchi ATXKSlar deb yuritadilar. Ularni ko'rsatgan xizmatlari hajmi salmoqli bo'lib, ba'zi mamalakatlarda (masalan, AQShda) umumiy xizmatining 30% ga yetib boradi. Mamalakatimizda bunday firma usuliga o'xshash xizmat ko'rsatuvchi stansiyalar asosan "UzDEU" avtotexxizmat" xissadorlik birlashmasiga qarashlidir. Shuni aytish zarurki, firma usulida xizmat ko'rsatuvchi stansiyalarni mavqei yuqori baxolanadi, chunki ularda sotiladigan ehtiyot qismlar zavodlarda tayorlangan, xizmat kafolati ishonarli, va sifati yuqori bo'ladi va shuning uchun mijozlar shunday stansiyalar, dilerlar xizmatidan foydalanishni afzal ko'radilar. Dunyodagi barcha avtomobil ishlab chiqaruvchi va ular bilan savdo qiluvchi kompaniyalar o'z mamlakatlari ichkarisida va avtomobillari sotiladigan chet davlatlarda minglab firma usulida xizmat ko'rsatuvchi avtomarkazlar va diler stansiyalariga egadirlar. Ayniqsa, AQSH, Yevropa mamlakatlari va Yaponiya avtomobil-sozlik kompaniyalari tashkil etgan servis korxonalari dunyoga mashxurdir.

ATXKS lari o'z xizmati bilan bog'liq bo'lgan barcha ishlarni, chunonchi, avtomobilni yuvishdan tortib to unga texnik xizmat ko'rsatish, uning asosiy qismlari va agregatlari, mexanizmlarini ta'mirlaganliklari uchun universal stansiyalar deb ataladi.

Ba'zi xollarda ayrim ATXKS, ayniqsa shahar stansiyalari, xizmatning ayrim ishlarinigina bajaradilar, masalan, avariya uchraib urilgan avtomobillar kuzovini tiklash yoki avtomobillarning agregatlari va detallarini ta'mirlash. Provvardida bu stansiyalar ixtisoslashgan deb ataladilar. Ixtisoslashish xizmat ko'rsatiladigan avtmobil markalari va turlariga qarab ham bo'lishi mumkin, ayniqsa bu firma usulida xizmat ko'rsatuvchi stansiyalar va dillerlarga xosdir. ATXKS larining quvvatlari ulardagi ishchi postlarning soni va bir yilda xizmat ko'rsatilgan avtomobillar soni bilan belgilanadi. Shu nuqtai nazardan kelib chiqib stansiyalar kichik (15 ta gacha ishchi postlarga ega bo'lgan), o'rta (16-25 ishchi postlari) va yirik (25 dan ko'p ishchi postli) xillarga bo'linadi.

Albatta, barcha mamlakatlarda kichik va o'rta stansiyalar xam son, xam umumiy quvvat jixatdan va ko'rsatiladigan yalpi xizmat hajmi hisobida yetakchi o'rinda

turadilar (90 % dan yuqori). Dunyodagi ko'pchilik mamlakatlarda ATXKS larining o'rtacha quvvati 3,5-4,5 postni tashkil etadi va ulardagi ishlaydigan odamlarning o'rtacha soni esa 4,5-5,5 kishidan iboratdir. Ba'zi mamlakatlarda, masalan AQShda, diller quvvati ularning bir yilda sotadigan avtomobillari soniga qarab belgilanadi, chunonchi, I- klass diler stansiyalari 149 gacha avtomobil sotishga mo'ljallangan bo'lsa, II- klass 150-399, III- klass 400-749, IV- klass esa 750 va undan ko'p avtomobillarga sotishga mo'ljallangandirlar. ATXKS lari ma'lum standartlar va maxsus namunaviy loyihalar asosida quriladi. Mamlakatlar bo'ylab yagona loyihalar qo'llanilmaydi, xar bir yirik firmalar o'z namunaviy loyihalarini ishlab chiqadi va shularga binoan o'z stansiyalarini quradilar. Masalan, Germaniyaning "Mercedes-Benz" firmasi yengil va yuk avtomobillariga servis xizmati ko'rsatuvchi olti turdagi shaxar stansiyalarining namunaviy loyihalarini ishlab chiqib, ularni amalga oshirgan. Ulardagi ishchi postlarning soni quyidagicha:

I - kl. 6 ta

II - kl. 6+1+avtosalon

III - kl. 7+2+avtosalon

IV - kl. 14+3+avtosalon

V - kl. 14+3+avtosalon + yuk avtomobillarga TX kursatish

VI - kl. 41+8+avtosalon.

Sobiq ittifoqda esa "Lengiproavtotrans" loyihalash instituti 6, 11, 15, 25, 25+avtosaloni, 50+avtosaloni bilan loyihalari, "Giproavtotrans" instituti esa postlari 15, 30, 30+avtosaloni bilan, 50+avtosalon, 75+avtosaloni va 100+avtosaloni bilan statsiya va avtomarkazlarning namunaviy loyihalari ishlab chiqib amalga oshirilgan.

Yo'l bo'ylarida joylashgan stansiyalarining quvvati esa shu yo'lning klassi, ya'ni sutkasida yo'ldan o'tadigan avtomobillarning soniga qarab (5 kategoriyali) toifalanadi, ularni ko'pchiligi kichik stansiyalardir.

Avtoustaxonalar avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatish va ularni ta'mirlash ishlarini ayrim mexanizmlar, agregatlar yoki tizimlar bo'yicha bajarishga ixtisoslashgan kichik korxonalaridir. Masalan, shinalarga TX ko'rsatuvchi va ularni yamovchi yoki akkumulyatorni zaryadlovchi va ta'mirlovchi, yengil avtomobillar kuzovlarini tiklovchi va bo'yovchi va h.k. Bunday ustaxonalar shaxar va qishloqlarda, yo'llar bo'ylarida joylashishi mumkin. Ustaxonalarda avtomobillar kirishi uchun maxsus postlar bo'lmaydi, ularni maydoni xam uncha katta bo'lmaydi (40-60 m²), ishlovchilarni soni esa 1-3 kishidan iboratdir. Avtoustaxonalar oilaviy, kichik biznesni aynan o'zidir.

Texnik xizmat ko'rsatish postlari esa ustaxonalardan farqli avtomobilni o'ziga xizmat ko'rsatadi va mayda ta'mirlash ishlarini bajaradi. Bular xam kichik biznes korxonalari bo'lib ularda ishlovchilarni soni 1-3 kishi, postlar soni esa 1-2 dan iborat bo'lib, shaxarlar, qishloqlar va yo'llar bo'ylarida joylashadilar.

Nazorat savollari:

1. Avtomobil servis xizmati.
2. Avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatuvchi stansiyalar.
3. Avtoservis sohasida ilg'or chet el tajribasi.
4. Avtoustaxonalar.

5-MAVZU

AVTOSERVIS KORXONALARIDA ISHLAB CHIQARISHNI TASHKIL ETISH

1.Avtomarkazlar va avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatish stansiyalarida (ATXK)ishlab chiqarish jarayonlari: avtomobillarni yuvish,quritish, qabul qilish va egasiga topshirish, diagnostika, TX va ta'mirlashni tashkil etilishi.

2.Turli quvvatli va maqsadli avtoservis korxonalar ishlab chiqarishlari jarayonlarining tashkil etilishi chizmasi.

3.Ishlab chiqarishni kooperatsiyalashtirish va ixtisoslashtirish.

4.Avtomobillarni qabul qilish va egasiga topshirish tartibi.

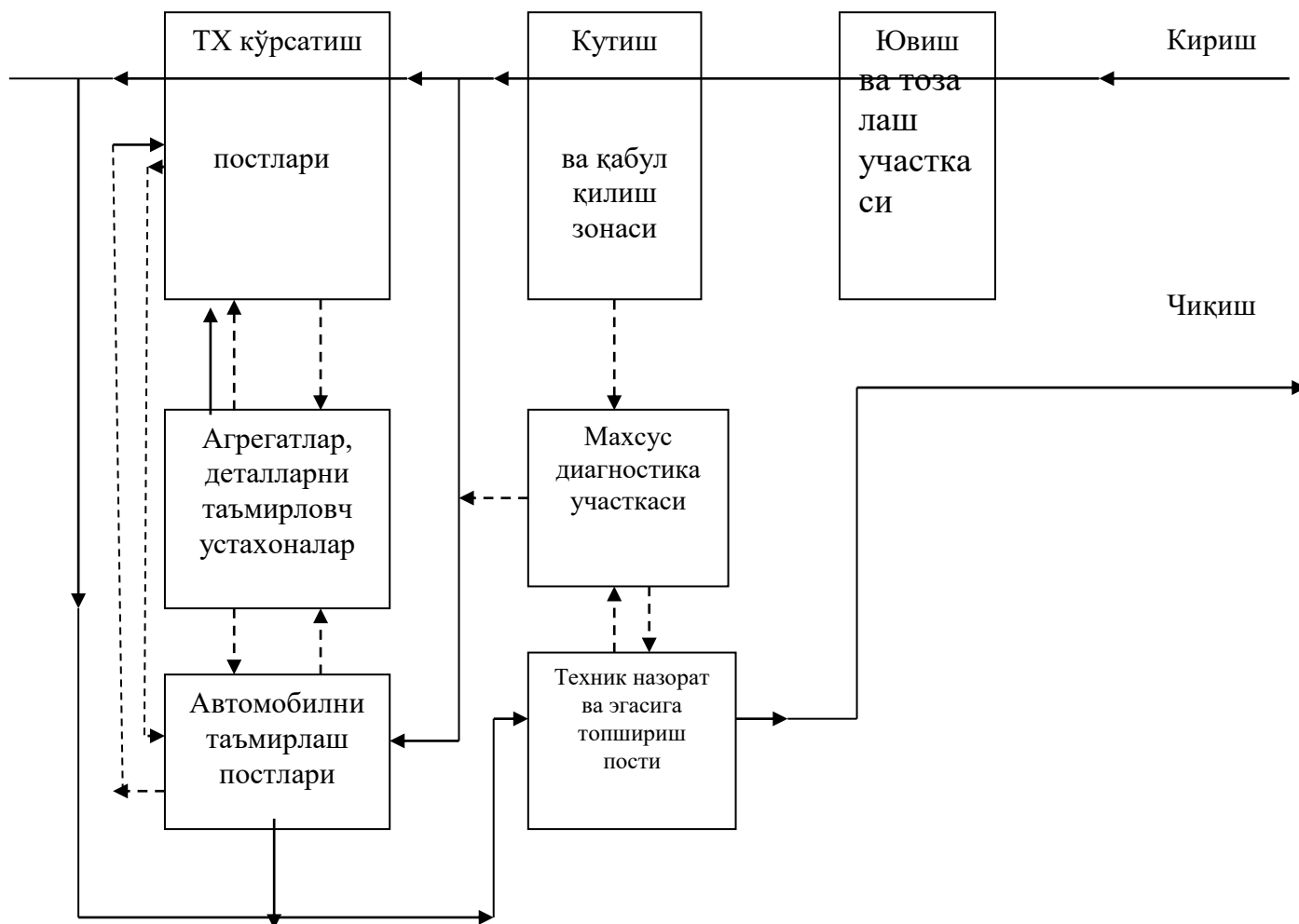
ATXKS larida avtoservis xizmat turlarining eng muximlari avtomobillarga TX ko'rsatish va ularni ta'mirlashdir. Xizmatning boshqa turlari tijoriy va texnik ahamiyatga ega bo'lsa-da, shu ikki xizmatga yo'ldosh sifatida bajariladi.

Texnik xizmat (TX) va ta'mirlash ishlari ishlab chiqarish binosining maxsus jihozlangan ishchi postlari va ustaxonalarida bajariladi.

Avtomobillarning o'zida bajariladigan ishlar post ishlari deb ataladi va maxsus postlarda bajariladi. Avtomobillardan chiqarib olingan agregatlar, asbob-priborlar, qismlar esa maxsus ustaxonalarga keltirilib ta'mirlanadi va sozlanadi. ATXK stansiyalarining ishlab chiqarishini tashkil etish texnologiyasi (tartibi yoki ketma-ketligi) yagona o'zaro bog'lanish mezonini asosida avtomobilni yuvish-yig'ishtirish-qabul qilish uchun ko'rib chiqish va zarur bo'lgan hollarda avtomobilni diagnostika postidan o'tkazib bajariladigan ishlar hajmini oldindan taxminiy aniqlash va ularni bajarish shartlarini mijoz bilan kelishishdan boshlanadi. Shuni aytish zarurki, qaysi va qanday ishlarni bajarilishni tanlash va buyurish mijozning xuquqidir. Bunda, albatta servis xodimi unga malakali tushuntirish yordamini ko'rsatishi mumkin.

Mijoz bilan servis qabul qiluvchi mutaxassisi barcha asosiy masalalar (ishlar hajmi, bajarish muddati va xizmat narxi) bo'yicha kelishilib, kerakli hujjatlar to'ldirilgandan so'ng (texnik holat dalolatnomasi, buyurtma-naryad) avtomobil TX ko'rsatish yoki ta'mirlash zonasiga (uchastkasiga) jo'natiladi. Agar TXga qo'shib ta'mirlash ishlari bajarish talab etilsa, oldin ta'mirlash, so'ngra TX ishlari bajariladi.

Barcha buyurtma-naryaddagi ishlar bajarilib bo'lingandan so'ng avtomobil texnik nazoratdan o'tkazilib, egasiga topshiriladi. Izoh qilingan texnologik jarayonni quyidagi chizma shaklida keltirish mumkin (rasm 6).



Rasm 6. Avtomobillarga TX ko'rsatish stansiyalarida ishlab chiqarish texnologik jarayoni tashkil etilishi chizmasi.

- ▶ Avtomobillar harakatining asosiy yo'nalishi;
- ▶ Avtomobillar harakatining ayrim hollardagi yo'nalishlari.

Keltirilgan texnologik chizma umumiy bo'lib, TX va ta'mirlash ishlari hajmi mijozning talabi va xohishiga qarab, o'zgarishi, ko'p variantli (8-10) hollari bo'lishi mumkin, masalan, TX ni to'la hajmda va ta'mirlash, TXni ayrim ishlari bilan ta'mirlash ishlarini bajarish va h.k.

Shuni ta'kidlash kerakki, hamma hollarda ham avtomobilni yuvish -tozalash, qabul qilib ko'zdan kechirish ishlari bajariladi, xavfsizlikni ta'minlovchi mexanizmlari

va tizimlari diagnostikadan o'tkaziladi, zarurat bo'lsa, chuqur diagnostika qilib, so'ng ishchi postlarga yoki kutish joylariga jo'natiladi.

Odatda qabul qilish va texnik-nazorat qilinib, egasiga topshirilish postlari birlashtirilib, bir joyda avtomobil bir mutaxassis tomonidan qabul qilinadi hamda egasiga topshiriladi.

Yirik va o'rta quvvatli ATXKSlarida TX va ta'mirlash uchastkalarining ayrim ishchi postlari ba'zi ishlarni bajarishga ixtisoslashgan bo'lishlari mumkin, masalan, moylash va moylarni almashtirish posti, tormozlarni tekshirish va sozlash, oldingi g'ildiraklarni o'rnatish, burchaklarini nazorat qilish va sozlash postlari va h.k.

TX va ta'mirlashning barcha umumiy ishlari, chunonchi, sozlash, qotirish, agregatlar, qismlarni o'rnidan ajratib olish va o'rniga qo'yish va x.k kabilar bajariladigan postlar universal postlar deb ataladi va ko'pchilikni tashkil etadi.

Kichik quvvatli stansiyalarning (2-6 postli) postlari asosan universal postlardan iboratdir.

Yirik va ba'zan o'rta quvvatli ATXKS larida avtomobillardagi mayda ta'mirlash ishlarini (3 ishchi-soatgacha) bajarish uchun alohida, kirish va chiqish uchun qulay bo'lgan joyda, maxsus postlar ajratiladi. Bunda avtomobilni yuvish-tozalash va qabul qilish uchastkalaridan o'tishi talab etilmaydi. Avtomobil keladiyu qabul qiluvchi bilan kelishilgan holda bo'sh turgan postga kiritiladi yoki bo'sh bo'lmagan holda kutib turadi. Shu joyning o'zida, aynan shu postda barcha ishlar bajariladi va avtomobil chiqib ketadi.

Ba'zan, asosan chet el amaliyotida, shu postlar qatorida o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish postlari ham ajratiladi, ya'ni mijoz o'zi yoki yordamchisi bilan o'zlari mo'ljallangan ishlarni o'zlari bajarib olishadi. ATXK korxonalari ishlab chiqarish texnologiyasining muxim elementlari bu jarayonlarni mexanizatsiyalashtirish, avtomatizatsiyalashtirish va kompyuterlashtirishdir.

Mexanizatsiya to'g'risida avvalgi mashg'ulotimizda gap ketgan bo'lsa, avtomatizatsiya qo'llanilganda texnologik jarayonlar ishlarini bajaruvchi mashina yoki mashinalar jamlamasi shu ishlarni bajaribgina qolmay, balki shu texnologik jarayonni boshqarib ham boradi. Texnologik jarayonni boshqarish insonlar tomonidan ishlab chiqilgan maxsus dasturlar yordamida bajariladi.

Avtoservis sohasida avtomobillarni yuvish, diagnostika qilish, ombor xo'jaliklarida avtomatizatsiyani qo'llash, ayniqsa, maqsadga muvofiqdir.

Kompyuterlashtirish esa barcha hisob-kitob, axborot olish va uni saqlash va tarqatishda benazir vositadir.

Ishlab-chiqarishni tashkil etilishi texnologiyasi, ya'ni barcha ishlar bajarilishining ketma-ketligi, tartibi ishlab chiqilar ekan, bu texnologiya ratsional, eng maqsadga muvofiq bo'lishiga intilinadi.

Maqsadga muvofiq (ratsional) texnologik jarayon esa quyidagi talablarga javob berishi lozim:

- sodda va qulay bo'lishi;
- hammabop va universalligi;
- ishlarni yakunlashga imkon berishi;
- xavfsizligi;
- mexanizatsiya va avtomatizatsiya vositalarini keng qo'llashga imkon berishidir.

Hammabop texnologiya deyilganda uning ko‘p marotaba, boshqa joylarda ham qo‘llash imkoniyati mavjudligi tushuniladi, universalligi deyilganda turli modeldagi, tipdagi avtomobillarga xizmat ko‘rsatishda ham shu texnologiyani qo‘llash mumkinligi tushuniladi.

Texnologiyani yakunlovchanligi esa avtomobil har bir uchastkadan o‘tgan paytda shu uchastkada mo‘ljallangan barcha ishlar to‘la bajarilishi zarurligini bildiradi.

Albatta, ratsional, maqsadga muvofiq texnologiyada mehnat unumi va sifati yuqori bo‘lishligi zarur va shart. Avtoservis xizmati ko‘rsatuvchi yirik kompaniyalar, firmalar o‘zlarining avtomarkazlari, ATXKSlari va diler stansiyalari uchun ishlab chiqarish jarayonlarining tashkil etilishining turli variantlarini ishlab chiqqanlar va qo‘llaganlar. Biz yuqorida keltirilgan chizma esa shu variantlarning biridir.

Nazorat savollari.

- 1.Avtomarkazlar va ATXK stansiyalarida ishlab chiqarish qanday umumiy tartibda tashkil etiladi? Avtomobil kirishdan chiqib ketgunga qadar o‘tgan yo‘li chizmasini keltiring.
- 2.Ishlab chiqarishni tashkil etish texnologiyasiga qanday talablar qo‘yiladi?
- 3.Ishlab chiqarishning qaysi ishlarini mexanizatsiyalashtirish, avtomatlashtirish va kompyuterlashtirish, ayniqsa, zarur?

6-MAVZU

AVTOSERVIS KORXONALARINING ISHLAB CHIQUARISH UCHASTKALARI VA TEXNOLOGIK JIHOZLARI

- 1.Avtomobillarga to‘la ravishda xizmat ko‘rsatish korxonalarida tashkil etiladigan ishlab chiqarish uchastkalari.
- 2.Avtomobillarni yuvish, quritish va qabul qilish, egasiga topshirish uchastkalari va ularni joylashtirish.
- 3.Avtomobillarni diagnostika qilish, ularni o‘zlarida bajariladigan ishlarga mo‘ljallangan postlar.
- 4.Maxsus ustaxonalar tarkibi, vazifalari va ularni joylashtirish tartibi.
- 5.Zarur texnologik jihozlarni tanlash yoki hisoblash tartibi.

Avtoservis korxonalarining (albatta, gap avtomobillarga texnik xizmat ko‘rsatuvchi korxonalar xususida bormoqda) ishlab chiqarish uchastkalari va ularga o‘rnatirilgan texnologik jihozlar tarkibi va soni shu korxonalarning quvvatiga, ishlab chiqarishining ixtisoslashganligiga bog‘liqdir.

Umuman olganda, avtomobillarga to‘la ravishda (kompleks) xizmat ko‘rsatuvchi korxonalarda quyidagi (i-ch) uchastkalari tashkil etiladi:

- avtomobillarni yuvish va quritish;
- avtomobillarni xizmatga qabul qilish va ularni egasiga topshirish;
- maxsus diagnostika uchastkasi;

- texnik xizmat ko'rsatish postlari;
- ta'mirlash , agregatlarni almashtirish postlari:
- kuzov elementlarini (eshiklari,kapotlari,bamperlari va h.k.) ta'mirlovchi postlar;
- avtomobillar agregatlari, uzellari, priborlari va jihozlarini ta'mirlovchi ustaxonalar;
- agregatlar va ular detal-uzellarini ta'mirlovchi;
- gildiraklar va shinalarga xizmat ko'rsatuvchi;
- akkumulyatorlarni ta'mirlovchi va zaryadka qiluvchi;
- elektr jihozlariga xizmat ko'rsatuvchi;
- motorni oziqlantirish tizimi priborlari (karbyurator, ejektor, benzonasos va h.k.)ga xizmat ko'rsatuvchi;
- kuzovni ta'mirlash kompleksi (tunukasozlik, payvandlash,armatura, bo'yashga tayyorlash, bo'yash va quritish).

Avtomarkazlarda, yirik va o'rta ATXK stansiyalarida yuqorida keltirilgan ishlab chiqarish (i-ch) uchastkalarining barchasi to'la va mustaqil ravishda tashkil etiladi. Lekin uning bir qancha variantlari ham bo'lishi mumkin, masalan, mayda ta'mirlash ishlari (3 ishchi-soat hajmigacha) TX postlarida yoki alohida, kirishga va chiqishga qulay bo'lgan postlarda ba'zan bajariladi. Ba'zi ustaxonalar kichik ATXKSlarda birlashtiriladi, masalan, akkumulyator ustaxonasi elektr jihozlari ustaxonasi bilan, oziqlantirish tizimi priborlarini ta'mirlash agregatlar ustaxonasida bajarilishi mumkin. Shuningdek, TX ishlari ta'mirlash ishlari bilan birga bir uchastka postlarida tashkil etilishi ham mumkin.

Avtomobillarni yuvish-tozalash va quritish uchastkasi avtomobillar salonini yig'ishtirish va tozalash, motorni va kuzovni har tomondan, shuningdek, ostidan ham yuvish, kuzovni quritish va jilo berish (polirovka) ishlarini bajaradi.

Zamonaviy ATXKSlarda bu ishlarini bajaruvchi uchastkalar kerakli jihozlar va suv tozalagich inshootlari bilan ta'minlanadi.

Bu uchastka korxonaning kuvvati va imkoniyatiga qarab mexanizatsiyalashgan yoki qo'lda ,shlang yordamida yuvadigan bo'lishi mumkin.

Ammo avtomarkazlar, yirik va ba'zi o'rta quvvatli ATXKSlarda yuvish uchastkasi, albatta, mexanizatsiyalashgan, ba'zida esa avtomotizatsiyalashgan buladi.

Avtomobillarni qabul qilish va egasiga topshirish uchastkasi avtomobilni qabul qilishda quyidagi ishlarni bajaradi: avtomobil tashki ko'rinishini ko'zdan kechirish, uning butligini tekshirish, egasi "nosoz" deb aytgan agregatlari va uzellarni tekshirib ko'rish, shuningdek barcha xavfsizlikni ta'minlovchi organ va mexanizmlarni tekshirib ko'rish shart. Shuningdek, avtomobilning umumiy texnik holatini belgilovchi agregatlari va qismlari ham, egasi buyurtmasidan qa'tiy nazar ko'rib chiqiladi.

Barcha bajariladigan ishlarning taxminiy hajmi, bajarish muddati va narxi belgilanadi va mijoz bilan kelishiladi, so'ngra hujjatlar rasmiylashtiriladi.Avtomobilni egasiga topshirishda esa buyurtmada ko'rsatilgan ishlarining bajarilganligi, avtomobilning butligi va tashqi ko'rinishi tekshirilib, topshiriladi.

Avtomobillarni qabul qilishda va ularni egasiga topshirishda diagnostik jihozlar yoki asboblarni qo'llash maqsadga muvofiqdir.

Maxsus diagnostika uchastkasi avtomobillarni, ularning agregatlari, mexanizmlari va tizimlarining texnik holatini aniqlash, baholash bilan shug'ullanadi.

Diagnostika jarayonida texnik holatni aniqlash qismlarga ajratilmasdan, ya'ni ichini ochmasdan, maxsus dasturlarga asosan stendlar, o'lchov va nazorat asboblari yordamida bajariladi. Diagnostika TX ko'rsatish va ta'mirlashning muhim elementi va nazorat ishlarining asosiy vositasi, usuli bo'lib, uni bilib qo'llanilsa, mehnat sarfi kamayadi va ish unumi oshadi: eng muhimi sifat, avtomobillar texnik holati yaxshilanadi.

Texnik xizmat ko'rsatish postlari profilaktik, ya'ni to'satdan, kutilmaganda avtomobilda nosozliklar, buzilishlar sodir bo'lishi ehtimoli oldini olish ishlarini bajarish uchun mo'ljallangandirlar. Ma'lumki, bu ishlar qarov-nazorat, qotirish-mahkamlash, sozlash, moylash va mayda ta'mirlash ishlaridan iborat bo'lib, kerakli texnologik jihozlar bilan ta'minlangan postlarda maxsus chuqurlar ustida yoki ko'targichlar, estakadalarda bajariladi. TX uchastkasining ayrim postlari, ba'zi ishlarni, masalan, moylash, oldingi g'ildiraklarni o'rnatish burchaklarini tekshirish va sozlash, motor gazlari zaharliligini meyoriga keltirishga ixtisoslashgan bo'lishi mumkin. Bu uchastka postlarining ixtisoslashganligi yoki jami ishlarni bajarishga mo'ljallanganligi korxonaning quvvatiga, ishlari hajmi va ularni tashkil etish usuliga bog'liqdir.

Ta'mirlash, agregatlarni almashtirish postlari avtomobillar agregatlari, uzellari va tizim qismlarida sodir bo'lgan buzilishlar, nosozliklarni tuzatish uchun xizmat kiladi. Ko'p hollarda bu buzilishlar va nosozliklarni oddiy sozlash yoki qotirish bilan bartaraf etib bo'lmaydi, buning uchun o'sha agregat yoki uzel avtomobildan yechib olinadi va u yoki almashtiriladi yoki maxsus ustaxonalarda ta'mirlanadi.

Ta'mirlash postlari ham maxsus jihozlangan chuqurlar, bir qancha tirgakli ko'targichlar yoki estakadalardan iboratdir. Ba'zan ta'mirlash ishlarini bajarishda avtomobilning ko'tarilishi va uning ostida ish bajarish talab etilmaydi, masalan, chaqmoq (svecha)ni yoki karbyuratorni almashtirish bu hollarda ish maxsus ajratilgan oddiy joylarda bajarilishi mumkin. Ta'mirlash uchastkasi, shuningdek, ko'taruvchi va tashuvchi kranlar, qo'l yoki elektrotallar bilan jihozlanadi va ko'chma domkratlar bilan ta'minlanadi.

Ba'zan yengil avtomobillar kuzovlarining shikastlangan elementlarini (eshiklari, qanotlari, bampirlari va h.k.) to'g'rilashga yoki tekislashga, payvandlashga va joyida bo'yashga to'g'ri kelib qoladi. Avtomarkazlarda, yirik va o'rta quvvatdagi stansiyalarda shu ishlarni bajarishga maxsus ajratilgan va jihozlangan postlar bo'ladi.

O'z tabiatiga ko'ra postlarda bajarilishi maqsadga muvofiq emas yoki mumkin bo'lmagan ta'mirlash ishlari, yuqorida aytib o'tilgandek, maxsus ta'mirlovchi - tiklovchi ustaxonalarda bajariladi. ATXKSlardagi bu ustaxonalarning tarkibi va soni shu korxonaning quvvatiga, yillik ishlar hajmiga bog'liqdir.

Agregatlarni ta'mirlash va mexanika uchastkasi yoki sexida motorlar, uzatmalar qutisi, ilashish muftasi, oldingi va orqa ko'priklar, reduktor, rul mexanizmlari va boshqa uzellarni qismlarga ajratish va yig'ish, ayrim detallarga, masalan, tirsakli val, motor bloki va h.k.larga turli xildagi mexanik, elektrogalvanik, chilangarlik kabi ishlovlar beriladi va sinaladi.

Akkumulyator ustaxonasida esa akkumulyatorlar batareyasi zaryadkasi to'ldiriladi yoki ular ta'mirlangandan so'ng yangidan zaryadlanadi, distillangan suv va elektrolit tayyorlanadi. Ta'mirlashga yaroqli akkumulyatorlar batareyasi avtomarkazlar, yirik

ATXKSlari yoki maxsus ixtisoslashgan ustaxonalarda korpusini almashtiriladi yoki mastika qo'yib tuzatish, plastinkalari va separatorlarini almashtirish, qo'rg'oshinli setkalari va klemmalari qalaylash, kavsharlash bilan ta'mirlanib ishlash qobiliyati tiklanadi.

Elektrotexnika yoki elektr jihozlarini ta'mirlovchi ustaxonada esa elektr va elektron bloklari, agregatlari (generatorlar, starterlar, turli uzatma elektromotorlari, elektron bloklar va h.k.) va boshqa nazorat-o'lchov asboblari tekshirilib ko'riladi va zarurat bo'lganda ta'mirlanadi. Shuni ta'kidlash lozimki, bu jihozlarning nosozligi avtomobillarning uzida, ta'mirlash postlarida tozalash, qotirish va sozlash ishlari bilan bartaraf etilishi iloji bo'lmagan hollardagina bu ustaxonaga keltiriladi. Ta'mirlashga keltirilgan jihozlar avval maxsus stendlarda tekshirilib qo'rib, so'ngra qismlarga ajratiladi, yuviladi, tozalanadi, so'ngra quritiladi va defektovka qilinadi, ya'ni yaroqsizlari yangisiga yoki yaroqlisiga almashtiriladi, ba'zilar ta'mirlanadi va yana yig'ilib sinab ko'riladi.

Oziqlantirish tizimi priborlari, jihozlarini ta'mirlovchi ustaxonada esa benzonasos, karbyurator, ejektorlarni qismlarga ajratib, yuvib tozalab, yaroqsiz detallarini almashtirib, so'ngra qaytadan yig'ib, tekshirib va sinab ko'riladi.

Kuzovlarni ta'mirlash ustaxonasi barcha ustaxonalardan eng kattasi bo'lib, undagi ishlarning hajmi va murakkabligi ko'p vaqtni talab etadi. Shuning uchun bu ustaxonaning maydoni eng katta, undagi ishchilarning soni nisbatan eng ko'p bo'ladi. Kuzov ustaxonalari avtomarkazlarda, yirik ATXKSlari va shuningdek, shikastlangan kuzovlarni tiklashga ixtisoslashgan maxsus stansiyalarda tashkil etiladi.

Kuzov ustaxonalari bir necha mustaqil ishlab chiqarish uchastkalaridan, chunonchi, tunukasozlik, bo'yashga tayyorlash, bo'yash va quritish, va armaturalarni ta'mirlash jamlamasidan iboratdir. Bu ustaxonaga kuzov barcha agregatlar osma qismlardan ajratilgan holda keltiriladi. Kuzovni ta'mirlash tunukasozlik uchastkasidan boshlanadi. Bu joyda urilib shikastlangan kuzovlar maxsus stendlarda vintli, gidravlik tortmalarda tortilib to'g'rilanadi, korroziyaga uchrab chirigan joylari va deformatsiyalanib to'g'rilashni iloji bo'lmagan qismlari avtogen yoki pnevmatik kesgichlar yordamida kesib tashlanadi. Olib tashlangan joylarga ehtiyot qismlar yoki maxsus tayyorlangan yamoqlar payvandlanadi. Payvandlash karbonat angidridli himoyali muhitda yarim avtomatik elektroyoyli qurilmalarda bajariladi. Kuzov panellari va o'zaklarining yorilgan va uzilgan joylari ham shu elektroyoyli payvandlash usuli yordamida ulanadi.

Kesishda esa avtogen usuli bilan bir qatorda pnevmatik yuritmalni aylanma kesgichlar qo'llaniladi. Kuzov detallarini birini-biriga ulashda kontakt nuqtasimon elektr payvandlash usullari ham qo'llaniladi.

To'g'rilangan va ulangan kuzov so'ngra payvandlash choklaridan tozalanadi va ayniqsa, obdon maxsus asboblari yordamida qo'l zarbasi bilan tekislanadi. Uzil-kesil to'g'rilangan, nafis holgacha tekislangan va tozalangan kuzov bo'yashga tayyorlash uchastkasiga o'tkaziladi. Bu joyga kuzov sathidan bo'yoqlari iloji boricha qirib, sidirib tashlanadi, jilvir kog'oz bilan ishqalanib tozalanadi. Noteks joylari va tirqishlari maxsus shuvoq-shpaklevka bilan shuvab tekislanadi va kuzov bo'yash uchastkasiga o'tkaziladi.

Bo'yash joyi alohida yopiq germetik kamera bo'lib, u ishonchli havo so'rish va haydash asosida ishlovchi ventilyator bilan jihozlanadi. Bu kamerada kuzov sathiga,

avvalo, xomaki bo'yok-grunt sepiladi, korpusiga shovqinga va korroziyaga qarshi ishlov beriladi va maxsus purkagich pistoletlarda bo'yok sepiladi. Nitroemalli bo'yoqlar tez, 20 min ichida oddiy temperatura 18-20 S ichida quritiladi, agar sintetik emal bo'yoklari ishlatilsa quritish uchun kuzovni 110 - 130 S temperaturali kamerada 30-50 min ushlab turishga to'g'ri keladi.

Bo'yoqlarni tayyorlash, rang va jilosini aniqlashni kompyuterlar yordamida yoki maxsus tayyorgarlikka ega bo'lgan mutaxassislar bajaradilar. Kuzov jamlamasining yana bir uchastkasi armatura uchastkasi bo'lib, bu joyda eshiklar, kapotlar, bagajnik oshiq-moshiqlari, qulflari, oynalarini ko'tarish -tushirish mexanizmlari va hoshiyalari ta'mirlanadi.

Shuningdek, kuzov jamlamasida yoki alohida mustaqil kuzov ichidagi o'rindiqlar va suyangichlarni ta'mirlovchi va radiator, benzobaklarni kavsharlovchi uchastkalar ham bo'lishi mumkin.

Avtomarkazlar va ATXKSlarida ma'muriy-maishiy xonalar qatori albatta mijozlar uchun alohida xona, ehtiyot qismlar omborlari va savdo do'konlari, salonlari bo'lishi shart.

ATXKSlarning texnologik jihozlariga kelsak, ular ishchi postlari soni va ixtisoslashganligiga qarab maxsus ishlab chiqilgan «Texnologik jihozlar va maxsus asboblarni ro'yxati (tabeli)»ga asosan jihozlanadi. Tabelda stansiyaning kuvvatiga qarab har bir kerakli texnologik jihoz nomi va soni ko'rsatiladi.

Diler stansiyalarida esa har bir postda ishlovchi ishchilar soni va ular uchun kerakli asbob-uskunalar jamlamasi ham keltiriladi.

Zarur texnologik jihozlar sonini hisoblab ham topsa bo'ladi. Buning uchun ular ikki turga ajratiladi: smena davomida uzluksiz ishlatiladigan (yuvish-mashinalari, payvandlash apparatlari, mexanik dastgoxlar va h.k.) va vaqti-vaqti bilan ishlatiladigan (diagnostik stendlar, ko'tarish va yuk kranlari va h.k.) jihozlar.

Uzluksiz ishlatiladigan jihozlarni quyidagi formulaga asosan hisoblab chiqsa bo'ladi:

$$Q = \frac{T_j}{F_j} = \frac{T_j}{D_{yik} T_s S_{\eta} \dots R}$$

bunda T_j - shu jihoz yoki jihozlardagi bajariladigan ishlarning yillik hajmi, ishchi-soat hisobida;

F_j -bir jihozni bir yildagi ishlash vaqti- fondi,soat hisobida;

D_{yik} -yillik ish kunlari;

T_s -ishchi smenaning davomligi,soat;

S -ishchi smenalar soni;

η -jihozdan vaqt davomida foydalanish koeffitsiyenti (0,6-0,9);

R -shu jihozda bir vaqtda ishlaydigan ishchilar soni.

Ishlab chiqarish anjomlari (verstaklar, tokcha-stellajlar, tumbochkalar va h.k.) miqdori smenada eng ko'p ishlovchi ishchilar soni bilan aniqlanadi. Korxonada bajariladigan og'ir ishlar birinchi navbatda, avtomobillarni yuvish, ko'tarib-ko'rish, qismlarga ajratish va yig'ish, va ko'tarish-tashish ishlari mexanizatsiyalashtiriladi.

Nazorat savollar.

1. Avtomobillarga to'la ravishda xizmat ko'rsatuvchi stansiyalarda qanday ishlab chiqarish uchastkalari tashkil etilishi zarur?
2. Kichik va ba'zan o'rta quvvatli ATXKSlarida qaysi ishlab chiqarish uchastkalari birlashtiriladi?
3. Ishlab chiqarish uchastkalari va postlari qanday tartibda o'zaro joylashtiriladi?
4. Texnologik jihozlar qanday va nimaga asoslanib tanlab olinadi va hisoblanadi?

7-MAVZU

AVTOSERVIS KORXONALARIDA MEHNATNI TASHKIL ETISH, ISHLAB CHIQARISH VA XODIMLARNI BOSHQARISH

1. Avtomarkazlar, avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatish stansiyalarining ma'muriy tuzilishi tarkibi va vazifalari.
2. Ishlab chiqarishda mehnatni tashkil etish usullari.
3. Mehnat jamoasi xodimlarining boshqarish usullari.
4. Ishchi va xodimlarni mehnat faolligi va mehnat qilish mezonlari.

Avtoservis korxonalarida mehnatni tashkil etish va boshqarish masalalarini o'rganish uchun, avvalo, ularning tashkiliy tuzilishlari, tarkibi bilan tanishib chiqamiz. Bizni qiziqtirgan korxonalar- bu, tabiiy avtomarkazlar va avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatuvchi stansiyalardir (ATXKS).

Avtomarkazlar avtoservis tizimining eng yirik va ko'p qirrali faoliyatlariga ega bo'lgan korxonalari bo'lib ularning tarkibi quyidagi qismlardan iborat deyish mumkin:

- savdo;
- avtoservis ishlab chiqarish;
- maishiy-madaniy xizmati;
- ma'muriy boshqaruv sohasi.

Savdo qismi avtomobillar, ularga ehtiyot qismlar va turli avtomateriallar, avtoanjomlarning ulgurji va chakana savdosi bilan shu'ullanadi va u savdo bazalari, omborlari, salon -do'konlaridan va shuningdek, hisobot-axborot bo'limlaridan iborat bo'ladi.

Avtoservis ishlab chiqarish qismi avtomobillarga turli xildagi texnik xizmat ko'rsatish, ularni ta'mirlash, mijozlar bilan ishlash, moddiy -texnika ta'minoti ishlari bilan shu'ullanadi va unga barcha ishlab chiqarish uchastkalari, texnologik jihozlar, ehtiyot qismlar va materiallar omborlari qarashlidir.

Maishiy-madaniy xizmatni mijozlar va xodimlar uchun xizmat qiluvchi oshxonalar, kafe-barlar va choyxonalar tashkil etadi.

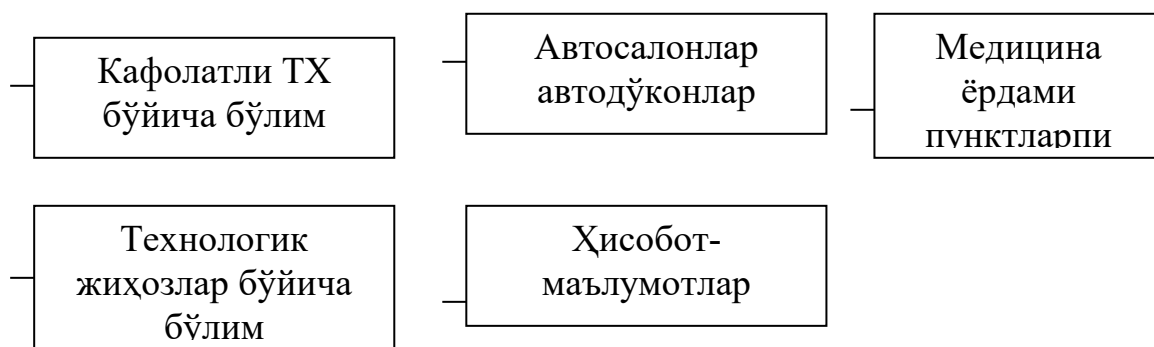
Автомарказларнинг ма'мурий-бoshqарув тизими турли shakлда, u markazning ko'lamiga, mulk egaligiga va boshqa omillarga bo'liq bo'lib, boshqaruv boshli'i va shuningdek, bir necha bo'limlar, chunonchi, kadrlar, moliya-iqtisod, qurilish-ta'mirlash, moddiy-texnika ta'minoti, ishlab chiqarish texnika va boshqa bo'limlardan iboratdir.

Umumiy usulda avtoservis xizmati ko'rsatuvchi avtomarkazlarning tarkibiy va tashkiliy tuzilishlaridan bir variantini quyidagi chizmada tasavvur etish mumkin (rasm 7). Avtomobillar ishlab-chiqaruvchi va sotuvchi kompaniyalarning firma usulida xizmat ko'rsatuvchi avtomarkazlari ham deyarli yuqorida keltirilgan tizimlar va bo'limlardan iborat bo'lib, faqat ularning savdo qismlari moliyaviy, ba'zan esa ma'muriy mustaqilliklarga ega bo'ladi.

Автомарказlar mijozlar bilan ishlashga, ular diqqatini firma mollariga, xizmatiga jalb etishga katta ahamiyat beradilar va shu maqsadda savdo va texnik xizmat ko'rsatish sohalarida bozorni maxsus o'rganish, mijozlar bilan aloqa bo'lash va ular istak va takliflarini o'rganish sektorlarini tashkil etadilar. Misol sifatida rasm. 8 dagi chizmada Janubiy Koreya va Yaponiya avtomobil kompaniyalariga qarashli distribyuter chizmasi keltirilgan. Avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatish stansiyalarining (АТХКС) tarkibiy qismi ham asosan uch xil tizimlardan,

- savdo;
- texnik xizmat;
- moddiy-texnika ta'minotidan iboratdir.





Rasm 7. Avtomobil markazlari tarkibiy va tashkiliy tuzilishi chizmasi

АТХКСning eng ko‘p tarqalgan tashkiliy tarkibi quyidagi chizmada keltirilgan (rasm 9).

Ma’lumki, mehnatni tashkil etish, har qanday boshqaruv (menedjment) asosini tashkil etadi. Bunda har bir ishchi yoki xodim uchun u yuqori samarali mehnat qilishi maqsadida ishlab chiqarish texnologiyasi asosida maxsus jihozlangan, ma’lum sanitariya-gigiyena qoidalari va xavfsizlik talablariga javob bera oladigan ishchi o‘rin bilan ta’minlanishi zarurdir.

Avtoservis korxonalarida ishchi o‘rinlari qanday tashkil etilishi masalasiga to‘xtalib o‘tirmaymiz, chunki bu masala sizlarga ma’lum bo‘lgan avtotransport korxonalarinikidan jiddiy farq qilmaydi.

Diqqatni mehnatni tashkil etishning yana bir muhim tomoniga, ya’ni ishlarni bajaruvchi ishchilar orasida taqsimlash masalasiga qarataylik. Masala muhimligi shundaki, ishlarni bajarish natijasida yuqori ish unumiga erishish bilan uning yuqori sifatini ta’minlash talab etiladi. Shu nuqtai nazardan qaralganda TX va ta’mirlash ishlarini avtomobil agregatlari va tizimlari bo‘yicha ixtisoslashgan maxsus brigadalar aro taqsimlash maqsadga muvofiq ko‘rinadi. Buning uchun korxonada 5-6ta agregatlar va tizimlar bo‘yicha ixtisoslashgan, masalan, motor va uning tizimlariga xizmat ko‘rsatuvchi, elektr va elektron jihozlarga, transmissiya va yuritish qismi, kuzov va uning elementlariga va h.k. xizmat ko‘rsatuvchi maxsus brigadalar tashkil etiladi. Ishlarni bu usulda taqsimlash va tashkil etish agregat -uzel usuli deb ataladi va ko‘pincha avtomarkazlarda va yirik quvvatli stansiyalarda qo‘llaniladi. Bu usulning afzalligi shundaki, bir tomondan ish unumi oshsa (bir xil ishni bajaraverish natijasida), ikkinchi tomondan ishlar sifatini nazorat qilish imkoniyati oshadi va shuningdek, brigadalar orasida korxonaning ishlab chiqarish resurslarini (ishchi postlari, jihozlar, asbob-uskunalar, ehtiyot qismlar va h.k.) taqsimlash osonlashadi. Mehnatni agregat-uzel usulida taqsimlash va tashkil etishning kamchiligi esa avtomobilning yaxlit texnik holatiga brigadalarni yakka javobgarligi sustlashadi.

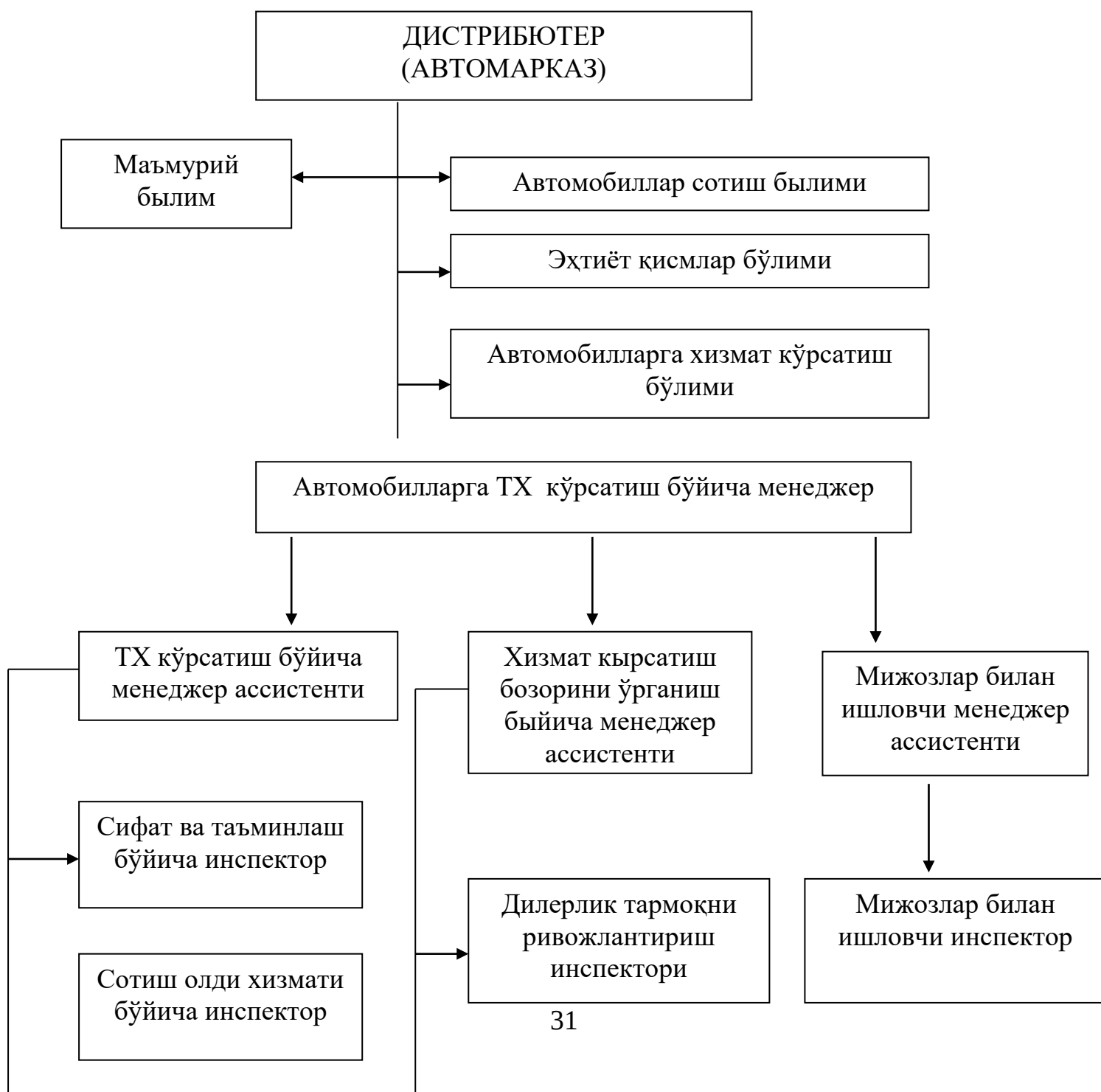
Mehnatni taqsimlash va tashkil etishning yana bir usuli xizmat turlari bo‘yicha ixtisoslashgan ishchilar brigadasini shakllantirish va ishlatishdir. Bu usulga binoan xizmat turlari: yuvish-tozalash, texnik xizmat, mayda va tez ta’mirlash, jiddiy ta’mirlash, kuzov ishlari va h.k. bo‘yicha alohida ixtisoslashgan ishchilar brigadalari tuzilib, ishga tushiriladi. Bunday brigadalar turli kasbdagi ishchilardan iborat bo‘lib, o‘z ixtisosligi bo‘yicha (TX yoki ta’mirlash) qabul qilinib olingan avtomobil bo‘yicha

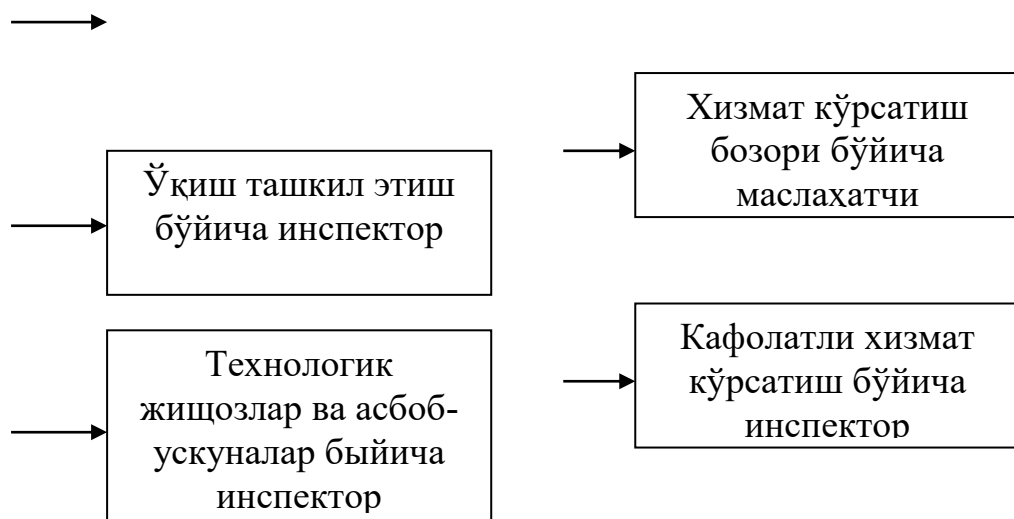
barcha turdagi ishlarni (yuvish va tozalashdan tashqari) to'la bajaradilar. Ishchilar mehnatini bu usulda tashkil etishning asosiy afzalligi uning soddaligi va qulayligidadir.

Lekin avtomobil turli xildagi xizmat uchun kirgan paytlarida turli brigadalar qo'liga tushib qoladi va uni "o'z" ustasidan ayrilib qolish imkoniyati tu'iladi va bu hol mijozlarga yoqavermaydi.

Ishchilar mehnatini tashkil etishning yana bir usuli kompleks brigadalardir.

Bu brigadalar ham turli kasbdagi ishchilardan iborat bo'lib, qabul qilingan avtomobildagi barcha ishlarni(yuvish-tozalashdan tashqari) TXga yoki ta'mirlashga qarashligidan qat'iy nazar, to'la bajaradilar. Ishchilar mehnati bu usulda tashkil etilganda har bir brigada o'zlari xizmat ko'rsatgan avtomobillar texnik holatlari va bajarilgan ishlar sifatiga to'la javobgarlik his etadilar, "o'z" mijozlariga ega bo'lishga va ularni yo'qotmaslik balki ko'paytirishga harakat qiladilar. Natijada brigadalar orasida mijozlar uchun "kurash", raqobat paydo bo'ladi, bu hol esa ish sifatini, samarasini yaxshilashga xizmat qiladi.





Rasm 8. Janubiy Koreya va Yaponiya avtomobil kompaniyalarining firma usulida xizmat ko'rsatuvchi avtomarkazlarning tarkibi va tashkiliy tuzilishlari chizmasi.

Ishchilar mehnatining kompleks brigadalar usulida tashkil etilishi ham jiddiy kamchiliklardan xoli emas, ulardan eng ko'p tarqalgani brigadalaridagi ish sifatini korxona ko'lamida nazorat qilinishining sustlashishidir. Chunki brigadalar mijozlar bilan kelishgan holda o'z nuqsonli ishlarini yashirishlariga imkoniyat tu'iladi. Shuningdek, kompleks brigadalar orasida ishlab chiqarish resurslarini teng taqsimlash qiyinlashadi va bu hol esa jamoada ma'naviy-ruhiy holatning taranglashishiga olib kelishi mumkin.

Bayon qilinganlardan ko'rinib turibdiki, ishchilar mehnatini tashkil qilish oson ish emas, barcha qo'llanilgan usullar o'z afzalliklari bilan bir qatorda jiddiy kamchiliklarga ham egadirlar.

Amalda avtoservis korxonalarining tajribalarida bayon etilgan usullarining barcha xillari yoki ularning bir-biri bilan qorishmalari, kombinatsiyalarini uchratish mumkin.

Mehnat jamoasini, xodimlarini boshqarish masalasiga kelsak, uning ilmiy asoslari va amaliyoti bir-biri bilan bo'liq bo'lgan ikki jihatlarni-ya'ni ijtimoiy-iqtisodiy va ijtimoiy ruhiy (psixologik) muammolarni o'z ichiga oladi. Agar boshqarishning ijtimoiy-iqtisodiy tomoni ishlab chiqarish texnologiyasi va uning tashkil etilishi va shuningdek, korxonalar tarkibini o'z ichiga olsa, ijtimoiy-ruhiy (psixologik) jihati esa ishchilar va xodimlarning o'z vazifalarini bajarishdan qoniqishlari va shuningdek, samarali mehnat qilish mezonlarini (motivatsiya truda) o'z ichiga oladi.

Shunga ko'ra, garchi boshqarishning nazariyasi va amaliyoti turli sharoitlarda yagonadek ko'rinsalar ham, o'z tarkibi jixatdan ham fan va hamda san'at sifatida namoyon bo'ladilar.

Har qanday boshqarishning bosh maqsadi har bir xodimning o'z ishchi o'rnida samarali mehnat qilishga erishish va natijada yuqori sifatli mahsulot chiqarib yoki xizmat ko'rsatib, ishlab chiqarishning yuqori va barqaror samadorligini ta'minlashdir. Axir har qanday texnika va texnologiyani, ular qanchalik o'ta zamonaviy bo'lmasin, odamlar boshqaradilar, oxirida ishni muvaffaqiyatini ta'minlaydilar.

Boshqarish san'ati bu insonlarni boshqarish san'atidir. Insonlarning ijtimoiy mehnat faoliyatini boshqarish esa yuqorida ko'rsatilgan jihatlariga ko'ra ularning mehnat faolligi, mehnat qilish mezonlari va shuningdek, har bir xalqning etnopsixologik xususiyatlari bilan bo'liqdir.

Ishchining (xodimning) mehnat faolligi ularning ishga, o'z vazifasini bajarishga mas'uliyat bilan qarashi, \ayrat va ko'tarinki ruh bilan mehnat qilish va yakunlashishini bildiradi.

Ishchining (xodimning) faolligi uning o'z mehnati natijalaridan qanchalik manfaatdor ekanligiga, ya'ni mehnat qilish mezonlariga bo'liqdir.

Mexnat qilish mezonlaridan esa (motivatsiya truda) har bir ishchi, xodimning shaxsiy manfaatlari bilan korxona yoki firmaning manfaatlarini uy\unlashishiga xizmat qiluvchi, ularning mehnatga bo'lgan munosabatlarini belgilovchi, ishtiyoq, ko'tarinki ruh, xatto shavq-zavq bilan ishlashga undovchi moddiy, ma'naviy, ruhiy (psixologik) va insoniy omillardir.

Bundagi omillar: moddiy-mehnat haqi, turli mukofotlar; ma'naviy-malakasini oshirish, unvonlar xizmat po'onasi bo'ylab ko'tarilishi va h.k.; ruhiy -jamoadi toza, yaxshi kayfiyat muhitini yaratish; insoniy-ijtimoiy muxofaza, yordam, oilaga ko'maklashish kabi chora-tadbirlarni bildiradi.

Shuni aytish lozimki, ishchini(xodimni) mehnatga qiziqtirish (mehnat qilish mezonini) qadim zamonlardan buyon iqtisodiyot nazariyasining bosh masalalaridan biri bo'lgan va mavjud ijtimoiy-siyosiy tuzumning mohiyatiga qarab amalga oshirilgan.

Masalan, quldorlik jamiyatida qulga boshpana berilsa, qorni to'ydirilsa va u o'ldirilmasa, qul o'z xo'jasiga ishlayvergan. Feodal jamiyatida esa qulga o'z uyi va oilasiga ega bo'lishiga ruxsat berilgan, qul o'z oilasi bilan xo'jayini xo'jaligida mehnat qilgan. Kapitalistik tuzum paydo bo'lishi bilan manufaktura sanoati, zavod va fabrikalar qurilib ishga tushirilgan va kechagi qullarning bir qismi bu joylarda yollanma ishchilar sifatida mehnat qila boshlashgan. Yana bir qismi esa yer egalariidan kichik yerlarni ijaraga olib o'z xo'jaliklariga ega bo'lganlar, yersiz qullar esa ilgorigidek o'z xo'jayinlari (endi ular pomeshchiklar deb atalgan) yerlarda ishlay berishgan.

Bizning tariximizda bo'lgan sovet sotsialistik jamiyatida esa barcha mulk yer, suv, ishlab chiqarish vositalari, qazilma boyliklar davlat mulki deb e'lon qilingan va aholining ishga yaroqli qismi shu mulklarda majburiy mehnat qilishga safarbar etilgan. Avvalgi jamiyatlarda yer egalari, pomeshchiklar va zavodchi- fabrikant kapitalistlarga qullarcha mehnat qilgan xalq endi davlat qullariga aylanishgan, butun jamiyatni, barcha ishlab chiqarishni boshqarish ma'muriy buyruqbozlik usulida olib borilgan. Bu usulning mohiyati shundan iboratki, boshqarishning barcha po'onalar bo'ylab eng muhim qarorlar uning yuqori bo'inida qabul qilingan, pastki bo'inlar esa faqat yuqorining ko'rsatmalarini bajarishlari zarur bo'lgan. Tabiiyki bunday boshqarish tizimi samarali bo'la olmaydi, bo'lmagan ham, chunki, ommaviy ishchilar, xodimlar va mutaxassislarining qarorlar qabul qilish va o'z korxonalarini boshqarish huquqlaridan mahrum etilgan, ularning tashabbus va ijodiy mehnat qilish xohishlarini so'ndirilgan.

Insoniyat tarixiy tajribasi shuni ko'rsatadiki, mehnatga bo'lgan qiziqish, ishtiyoq ikki o'zaro bir-biriga bo'liq toifalar (kategoriyalar)ga asoslangan bo'lishi zarur ekan, ya'ni ishchi mehnatdan moddiy va ma'naviy manfaatdor bo'lishi bilan, mehnat ozod,

erkin, har qanday majburlash, asoratdan qutulgan bo'lishi va insonning tabiiy ehtiyojiga, masalan, yeyish-ichish va h.k. kabilarga, aylanishi zarur ekan.

Mehnat qilish mezonlari - ishchi, xodim mehnatga shunday safarbar etish usulida ham mehnatchi va hamda shu korxonaning maqsadlari o'zaro uy'unlashadi.

Mehnat qilish mezonlarining \arbcha ("X" va "U") va sharqcha Yapon usullari mavjud. Bu usullar mohiyati bilan Sizlar "Menedjment" kursidan tanish bo'lganlaring uchun bu yerda uni yana qaytarib o'tirmaymiz.

Shuni ta'kidlash lozimki, mehnat qilish mezonlari hozir "insoniy"lashtirilgan bo'lib, u har

qanday boshqarishning asosini tashkil etadi. Shu asnoda uning ma'naviy, qiziqtiruvchi, tarkibiga kirgan quyidagi elementlarini alohida ko'rsatib o'tish zarur:

1.Korxona o'z ishchi-xodimlariga qo'ygan aniq va ravshan talablarga ega bo'lishi shart;

2.Korxonada barcha ishchi-xodimlar uchun (jumladan, rahbarlar uchun ham) , qat'iy rioya qilinadigan yagona xizmat qoidalarini bo'lishi va ishlashi zarur:

3.Ishchi xodimlarni doimo o'qitish, malakalarini muttasil oshirish;

4.Ijodga yo'l ochish va uni doimo ra'batlantirish.

5.Ishchi-xodimlarni o'z korxonasi, firmasiga sadoqatli ruhda tarbiyalash.

Umuman olganda iqtisodni, korxonani va har qanday mehnat jamoasini boshqarishning qator ijobiy, ma'qul bo'lgan tajribalari g'arbda ham, Sharqda ham mavjud. Ularni o'rganish va bilish zarur, ammo to'la qabul qilib bo'lmaydi, chunki ayrim ijobiy yutuqlar ayrim xalqlar (nemislar, yaponlar) milliy ruhlari xususiyatlariga (etnopsixologik) bo'liqdir.

Yosh, mustaqil O'zbekistonimiz iqtisodi o'tish davri, sovetlarcha iqtisoddan erkin, bozor iqtisodiy-munosabatlariga o'tishni boshidan kechirayapti. Hozircha eskilik qoldirlari ma'muriy-buyruqbozlik, byurakratik (to'ralarcha) usullar hali uzil-kesil barham topgan emas, iqtisodni boshqarishning yangicha, "o'zbekcha», hammaga ma'qul bo'lgan usuli hozircha kashf etilgan emas.

Nazorat savollar.

1.Avtomarkazlar va ATXK korxonalarining tarkibiy qismi nimalarga asosan shakllanadi va nimalardan iborat?

2.Avtoservis korxonasining ma'muriy-boshqaruv tizimi shakli va ko'lam nimalarga bo'liq?

3.Ishchi va xodimlar mehnati samaradorligini oshirishning tub usullarini qanday tushunasiz?

4.Ishlab chiqarish ishchilari mehnatini tashkil etilishining qanday usularini bilasiz?

8-MAVZU

AVTOMOBILLARNI SOTISHGA TAYYORLASH VA KAFOLATLI TEXNIK XIZMAT KO'RSATISH

1. Avtomobillarni sotishga tayyorlash ishlari
2. Avtomobillarga kafolatli texnik xizmat ko'rsatish tizimi

1. Avtomobillarni sotishga tayyorlash ishlari

Avtomobillarga servis xizmati ko'rsatuvchi ko'pgina korxonalarning tijoriy ishlariga avtomobillar, ularga ehtiyot qismlar va avtomateriallar bilan savdo qilish ham kiradi. Ayniqsa bu ishlar diler servis stansiyalarining birinchi vazifasi hisoblanadi.

Avtosavdo joylari – avtosalonlar, ehtiyot qismlar sotish do'konlari korxonalarning kiraverish qismidagi eng nufuzli joyida joylashtiriladi. Ularni xaridorlar didiga mos tushishiga, zamonaviy, qulay va shinam bo'lishiga va jihozlashga katta ahamiyat beriladi, chunki sotiladigan avtomobillarni xaridorlarga namoyish etish va reklama qilish san'ati tijoriy ishlarning muhim tarkibiy qismidir.

Avtomobil sotishning muhim shartlaridan biri uni sotish oldi texnik xizmatidan o'tkazishdir. Bu xizmat «Avtomobillarni sotish oldidan tayyorlash qoidalari» maxsus hujjati asosida bajariladi va xaridorlarga har tomonlama but, texnik jihatdan soz va ishlatishga tayyor yangi avtomobilni yetkazib berishni ko'zda tutadi.

Sotish oldi texnik xizmati uch turdagi ishlarni o'z ichiga oladi.

- bajarilishi shart, zaruriy ishlar;
- talab etilgan hollardagina bajariladigan ishlar;
- buyurtmachi -mijoz talabiga binoan bajariladigan ishlar.

Birinchi turdagi ishlarga avtomobilning tashqi ko'rinishini ko'zdan kechirish, oyna, dekorativ detallarini himoya moylaridan tozalash, kuzovni yuvish, tozalash, avtomobil butligi va hujjatlarini tekshirish, zarur hollarda butlash, eshik, kapot va oynalarni ochish va yopish mexanizmlarini tekshirib ko'rish, motorni yondirib uning yengil o't olishini va turli tartibotlarda barqaror va soz ishlashini tekshirish, oldingi o'rindiqlar siljishi va ularning orqa suyanchiqlari mexanizmlari ishlashlarini tekshirish, motorning sovutish tizimidagi va barcha agregatlaridagi moy sathi, tormoz tizimining jipsligi va undagi suyuqlikning sathini tekshirish, priborlar panelidagi barcha o'lchov-nazorat asboblari, chiroqlar va barcha signal berish asboblari ishlashini tekshirish, shinalarda havo bosimini o'lchash va h.k.lar kiradi.

Ikkinchi turdagi ishlarga yuqorida ko'rsatib o'tilgan barcha agregatlar, mexanizmlar va tizimlarda nosozliklar, nuqsonlar kuzatilgan holda ularni bartaraf etish, buning iloji bo'lmagan holda uni yangisiga almashtirish, sozlash, rostlash, moylash va h.k.lar kiradi.

Uchinchi turdagi ishlar buyurtma bo'lib, ular xaridor-mijoz tomonidan talab etilishi mumkin bo'lgan - qo'shimcha uskunalar o'rnatish, masalan, tumanga qarshi chiroqlar, olib qochishga qarshi qulflar, oldingi va orqa qanotlar ketiga sachrashdan himoyachilar (brizgoviklar), qo'shimcha ko'zgular bilan jihozlash va h.k. kabilardir. Uchinchi turdagi ishlar mijoz tomonidan hisob-kitob qilinib to'lanadi.

Birinchi va ikkinchi turdagi ishlarning umumiy hajmi 0,8...1,0 ishchi-soat hisobida belgilanishi mumkin va sotuvchi hisobidan bajariladi.

Sotish oldi texnik xizmatini bajarish uchun alohida maxsus ishchi posti ajratilishi yoki uni kafolatli texnik xizmat ko'rsatish postlarida bajarish mumkin.

2. Avtomobillarga kafolatli texnik xizmat ko'rsatish tizimi

Dunyo avtomobil bozorida qatnashish va unda kuchli raqobat sharoitida muvaffaqiyatli ish yuritish shartlaridan biri avtomobilsoz kompaniyalarning o'z maxsulotlari avtomobillar, ehtiyot qismlar sifatiga kafolat berishdir. Bu degan so'z avtomobillarning ishlatish davri dastlabki bir necha yil yoki yurgan yo'lining benuqsonligi kafolatlanadi, ya'ni bu davr davomida avtomobilni ishlab chiqargan kompaniya – zavod amaldagi qonunlarga asosan, avtomobilni sotish va undan noto'g'ri foydalanish bilan bog'liq bo'lmagan hollarda, unda yashirin sabablarga ko'ra sodir bo'lgan nosozliklarni bartaraf etish, ishdan chiqqan detallari, uzellari va agregatlarini o'z hisobidan almashtirib berish majburiyatini oladi.

Kafolat majburiyatlari maxsus hujjat «Avtomobillarga kafolatli texnik xizmat ko'rsatish nizomi»da keltiriladi va kafolatli muddat davomida bajariladi. Kafolat muddati avtomobil sotiladigan mamlakat qonunchiligi va bozor talablaridan kelib chiqqan holda avtomobilsoz kompaniyalar yoki avtomobillar bilan savdo qiluvchi firmalar tomonidan belgilanadi, masalan, O'zbekistonda avtomobillar chiqaruvchi va sotuvchi «O'zDEU avto» kompaniyasi o'z avtomobillarining barcha modellari uchun kafolat muddati 12 oy yoki shu davr davomidagi bosgan yo'lining 20 ming km. hisobida qabul qilgan. Kafolat muddati avtomobilning «Servis daftarchasi» da ko'rsatilgan sotilgan kundan boshlab hisolanadi, bu davr mobaynida avtomobilga uchta TX (talon № 1,2,3,) ni o'tkazish mo'ljallangan, talon № 1 bajarish muddati 2...3 ming km bosgan yo'l oralig'ida, bunda xizmat haqi bepul, faqat sarf bo'lgan materiallar (moy, filtr) uchun hisob– kitob qilinadi. Qolgan TX lar avtomobil 10 va 20 ming km yurgandan keyin bajariladi va ular uchun avtomobil egasi – mijoz to'la hisob-kitob qiladi. Sotish oldi TX dan tortib keyingi o'tkazilgan barcha TX lar va kafolatli ta'mirlashlar «Servis daftarchasi» ga yozilib qayd qilinishi talab etiladi. Kafolatli ta'mirlashni bajarish muddati, uning ish hajmi va murakkabligiga qarab, 20 ishchi kundan oshmasligi belgilangan.

Avtomobil sifatiga (texnik holatiga) da'volarni ko'rib chiqish uchun maxsus komissiya avtomobil saqlanadigan joyga borishi yoki uni ishlab chiqaruvchi vakolatiga ega bo'lgan dilerga keltirish zarurati bo'lgan hollarda, ta'mirlash muddati 30 ishchi kuni ichida bajarilishi ko'rsatilgan. Kafolatli ta'mirlashda faqat maxsus texnik talablar va andozalarga mos tushuvchi va uni ishlab chiqargan zavodlar tomonidan berilgan hujjatlar bilan tasdiqlovchi ehtiyot qismlar va materiallar qo'llanishi talab etiladi, ta'mirlangan detallar, uzellar va agregatlarni qo'yish va foydalanish man etiladi. Kafolatli ta'mirlashda ishlatilgan detallar, uzellar va agregatlarning kafolat muddati qo'yilgan kundan boshlab 12 oy yoki 15 ming km. hisobida belgilangan.

Kompaniyaning avtomobillar bilan savdo qiluvchi barcha avtomarkazlari va diler korxonalarida kafolatli xizmat ko'rsatish uchastkalari ishlab turadi, ular malakali mutaxassislar, kerakli anjom-uskunalar va zaruriy ehtiyot qismlar bilan ta'minlangan. Kafolatli TXK yoki ta'mirlashga muhtoj bo'lgan avtomobil, qayerda sotilishidan qat'iyy nazar, avtomobilni ishlab chiqargan kompaniya tashkil etgan, hohlagan bunday diler korxonalarining biriga kirib uning xizmatidan foydalanishi mumkin.

Dunyodagi barcha avtomobilsoz va avtomobillar bilan savdo qiluvchi kompaniyalar, firmalar o'z dilerlarining kafolatli texnik xizmat ko'rsatish va ta'mirlash

ishlariga katta ahamiyat beradilar, chunki bu faoliyat kompaniyalarning mijozlar oldidagi obro‘-e‘tiboriga, mavqeiga katta ta‘sir ko‘rsatadi, zotan ular biznesining muvaffaqiyati ham ayrim jihatdan shu xizmat saviyasiga bog‘liqdir. Shuningdek, avtomobil sotib olib uni ishlatgan mijoz ham avtomobilni kafolatlangan davrida bir qancha qoidalariga rioya qilishi, chunonchi:

- maxsus qo‘llanmada keltirilgan texnik ekspluatatsiya qoidalariga rioya etishi;
- faqat tavsiya etilgan ekspluatatsion materiallardan (yonilg‘i, moy va h.k.) foydalanishi;
- avtomobilni yo‘l-transport hodisalaridan saqlash;
- avtomobilni sport musobaqalari va o‘quv – o‘rgatuvchi mashqlarida qatnashtirmasligi talab etiladi.

Avtomobilning kafolat huquqi saqlanishi va undan mahrum bo‘lish hollari yuqorida keltirilgan hujjat – nizomda batafsil keltirilgan.

Nazorat savollar:

1. Avtomobilda sotish oldi TX o‘tkazish qanday maqsadni ko‘zda tutadi va unda qanday ishlar bajariladi?
2. Sotiladigan yangi avtomobil qanday talablarga javob berishi zarur?
3. Avtomobilga kafolatli TX ko‘rsatish va uni kafolatli ta‘mirlash nimani anglatadi va qanday hujjatlar asosida bajariladi?
4. Kafolatli TXK va ta‘mirlash ishlari diler stansiyalarida qanday tashkil etiladi.

9-MAVZU

FIRMA USULIDAGI AVTOSERVIS XIZMATI

1. Firma usulida xizmat ko‘rsatuvchi avtoservis va uning o‘ziga xos tomonlari, maqsadi va vazifalari.
2. Firma usulidagi avtoservisni tashkil etish usullari va mezonlari va uning dunyo avtomobil bozoridagi ahamiyati va o‘rni.
3. Jahondagi yetakchi avtomobil firmalarining firma usulidagi avtoservis tashkil etishdagi tajribalari.
4. O‘zbekistonda firma usulida ishlovchi avtoservis.

Firma usulidagi avtoservis xizmati ko‘rsatish avtoservis xizmatining eng qadimiy usullaridan bo‘lib, u birinchi avtomobillarni ishlab chiqarish va haridorlarga sotish bilan bog‘liqdir. Chunki, avtomobillarni sotib olayotgan xaridorlar sotuvchidan avtomobillarning ishonchli ishlashlarini, buzilgan hollarda tuzatib berishlari va ishdan chiqqan qismlarini almashtirish uchun ehtiyot qismlar bilan ta‘minlashni kafolatlashlarining talab etilgan, yani avtomobillarni sotish uchun avtoservis xizmati ko‘rsatuvchi bir tizimini tashkil etishi ehtiyoji tug‘ilgan va u avtomobilsozlik sanoati bilan birga tuzila boshlagan. Dastlab avtomobilsozlik sanoati tomonidan tashkil etilgan avtoservis xizmati bugungi kungacha yashab, rivojlanib kelayapti va uning

nomi firmaviy avtoservis yoki firma usulidagi avtoservis xizmatidir. Firma usulidagi avtoservis quyidagi xususiyatlarga egadir:

- har bir avtomobil ishlab chiqaruvchi kompaniya faqat o'z mahsulotlari bo'lgan avtomobillarga servis xizmati ko'rsatishni tashkil etadi;

- servis xizmati avtomobillar dunyoni qayerida sotilsa, o'sha joylarda tashkil etiladi;

- xizmat to'la shaklda, ya'ni avtomobillar sotishdan tortib, to TX va ta'mirlashning barcha turlari bajariladi va shuningdek ehtiyot qismlar, ta'mirlash materiallari bilan bekamu ko'st ta'minlanadi;

- avtoservis xizmati ko'rsatuvchi va firma usulida ishlovchi barcha korxonalar (avtomarkazlar, diler stansiyalari, maxsus ustaxonalar va h.k.) o'z kompaniyalari tomonidan zarur texnologik jihozlar, asbob-uskunalar, texnik va texnologik xujjatlar bilan to'la ta'minlanadi;

- kompaniya o'z avtoservisi korxonalari uchun hamma bo'g'indagi kadrlar va mutaxassislarni tayyorlaydi va ularning kasbiy malakalarini doimo oshirib boradi. Avtomobilsoz kompaniyalar o'zlari tashkil etgan avtoservis tizimiga juda katta e'tibor va jiddiylik bilan qaraydilar. Chunki bu tizimlar avtomobilsozlarni o'z mijozlari, ya'ni avtomobillarni sotib oluvchi va ishlatuvchilar bilan bog'lovchi muhim vazifani bajaradilar, o'z kompaniyalari avtomobillarini reklama qiladilar, servis xizmati ko'rsatishdagi mijozlar uchun yaratilgan kulayliklarni maqtaydilar, xullas o'z kompaniyalari avtomobillarini sotib oluvchi va ishlatuvchilar bilan boglovchi muhim vazifani bajaradilar, o'z kompaniyalarining haqiqiy jonkuyarlari ekanligini namoyish etadilar. O'z navbatida avtomobilsoz kompaniyalar ham o'zlarining servis xizmati tizimiga katta e'tibor berishlarini yuqorida aytib o'tgan edik. Chunki kompaniyalarning avtomobillar bozorlaridagi mavqei, tijoriy ishlarining muvaffaqiyati ko'pincha aynan shu servis xizmati tizimining samarali ishlashiga bog'liqdir. Bu servis xizmatini firmaviy yoki firma usuli deb atalishi sababi esa har bir avtomobilsoz kompaniya avtoservisining o'ziga xosligi, boshqa kompaniyalar servisidan biron-bir jihati bilan ajralib turishidir. Albatta, bu o'ziga xosliklar birinchi navbatda mijozlar manfaatlariga xizmat qilishlari shart.

Masalan, ba'zi avtomobilsoz kompaniyalar o'z mahsulotlari, avtomobillarga yoki ularning muhim qismlariga kafolatli (garantiyny) ishlash davrlarini boshqalarga nisbatan ko'prok belgilasalar, boshqalari esa servis xizmatida mijozlar uchun turli qulayliklar yaratish bilan shugullanadilar.

Shuni ta'kidlash zarurki, firma usulida ishlovchi avtoservis xizmatini tashkil etish avtomobilsoz kompaniyalar uchun oson ish emas. Buning uchun kompaniya mutaxassislari katta hajmdagi iqtisodiy-tashkiliy masalalarni tahlil qilib, hisob-kitob qilib chiqadilar va natijada firma usulida avtoservis xizmati tashkil etilishining quyidagi variantlaridan birini tanlab oladilar:

- avtomobillar ishlab chiqaruvchi kompaniyalar bilan maxsus shartnomalar asosida ishlovchi asosiy faoliyati boshqa soha bo'lgan (sug'urta kompaniyalari, AZS egalari, British- Petroleum, Shel, Esso va x.k.) firmalari yordamida servis xizmatini tashkil etish.

- ixtisoslashgan olib-sotuvchi firmalarning maxsus tayyorgarlikdan o'tgan mutaxassisleri tomonidan tashkil etish. («Somitomo korporeyshn» -«Toyoto» Yaponiya);

-avtomobillar sotuvchi agentlar (dilerlar) yordamida (Reno, Fransiya, Fiat, Italiya);

-avtomobillarning ayrim qismlarini va tizimlarini (motor,elektr jihozlar, shinalar, akkumulyatorlar va h.k.)ishlab chiqaruvchi firmalar tashkil etgan servisdan foydalanish (masalan, AqShda dizel-motor chiqaruvchi firmalar «Katerpillar», «Kammings», «Dizel-Detroyt», «Internatsional», «Mak», FRGda «Raba Man», «Porsche», Rossiyada « Russkiy dizel» va h.k.), avtomatik uzatmalar ishlab chikuvchi kompaniyalar-«Amerikan Xonda motor» , «Kraysler»,»Ford motor», «Djeneral motor», «Nissan» va h.k.;

-mahsulotlar ishlab chiqaruvchining (avtomobilsoz kompaniyalarining firmalari orqali tashkil etilgan avtoservis xizmati («AvtoVAZ», «UzDEUAvt»)).

Bu usullarning har biri o'z afzallik va kamchiliklarga ega, ulardan qaysi birini qo'llash murakkab tahliliy ishni talab etadi. Ammo qaysi usulni qo'llashdan qa'tiy nazar, sotuvchi mahsulot (avtomobil) sifatiga javob beradi va bu esa tijorat muvafaqqiyatining kalitidir. Firma usulida avtoservis xizmatini tashkil etishning quyidagi 8 ta qoidasi, ayniqsa, muhimdir:

1.Strategiya tanlash. Har bir bozor uchun mijozlar qanday xizmatlarni talab etadi, avvalo shuni aniqlab (marketing), uni ta'minlashga kafillik beriladi;

2. Mijozlar bilan aloqa o'rnatish, ular uchun qulayliklar yaratish. Agar mijozlar talabi ko'p jihatdan qondirilmasa, ularning ko'ngli sovib ketishiga qarshi choralar qidirish, qo'shimcha xizmatlar tashkil etish (video,kinofilmlar namoyish etish va h.k.), ko'rgazmalar tashkil etish;

3. Xizmat korxonasining o'z xodimlariga bo'lgan aniq va ravshan talabi, xizmat xodimlarining barchasi uchun bab-barobar zarur bo'lgan namunaviy (standart) xizmat qoidasini joriy etish;

4. Uzluksiz ta'minlash tizimini yaratish;

5. Servis xizmati xodimlari malakasini doimo oshirib borish, o'qitish;

6.Maqsad-nuqsonsiz (braksiz) ishlashga erishish, servis xizmati elementlari sonini mumkin qadar kamaytirish, (buyurtma qabul qilib qilingandan to u egasiga topshirilgunga qadar);

7. Mijoz-xizmatni baholovchi eng ishonchli hakam, ular fikrlarini o'rganish (anketalash) va iloji boricha hisobga olish;

8. Ijodga yo'l ochish.

Hozirgi servisning shiori "Mijozga ko'proq xizmat ko'rsatish", unga avtomobil sotish - u bilan aloqa o'rnatilishining boshlanishidir, servis xizmatini yangi turlari doimo izlaniladi.

Servisning muhim elementlaridan biri-bu texnik hujjatlardir. Ularni istemolchilar tilida sodda va ravon usulda chiqariladi.

Bu hujjatlarni muhimi:

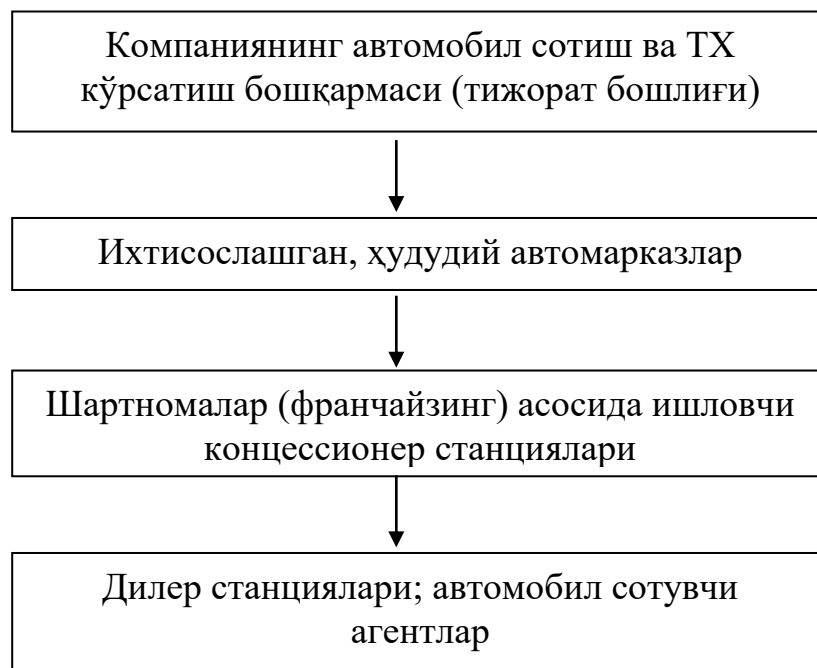
-avtomobillardan foydalanish to'g'risidagi yo'riqnomalar;

-TX va ta'mirlash to'g'risidagi qo'llanmalar;

-ehtiyot qismlar katalogi;

-kafillik xizmati to'g'risidagi hujjatlar.

Amalda avtomobilsoz kompaniyalar firma usulidagi avtoservis xizmatini tashkil etishda yuqorida keltirilgan uni aynan biron-bir variantini tanlab olish bilan cheklanmay, balki bir necha variantlaridan iborat kombinatsiyalarini qoʻllaydilar. Masalan, Fransiyaning eng yirik avtomobil kompaniyalaridan biri "Reno"ga qarashli, butun dunyo boʻylab keng yoyilgan avtomobillarga firma usulida xizmat koʻrsatuvchi tarmoqlarda 13000 atrofida ATXKS lari va avtoustaxonalari faoliyat koʻrsatadilar. Shulardan 6000 tasi mamlakat tashqarisidadir. Bu tarmoq chizmasini quyidagicha tasavvur qilish mumkin (rasm 5.)



Rasm 5. «Reno» kompaniyasining avtoservis xizmati koʻrsatish tarmogʻi chizmasi.

Ixtisoslashgan avtomarkazlarda 50, 75, 100 postli ATXKSlar, avtomobillar va ehtiyot qismlar bilan ulgurji savdo qiluvchi bazalar va boshqa ma'muriy, moliyaviy, yuridik va axborot organlari (jami 12 ta) joylashgan. Kompaniya avtomobillarga avtoservis xizmati ko'rsatishga ixtisoslashgan stansiyalar o'z hududlaridagi avtomarkazlar bilan shartnomalar asosida ishlaydilar. Bu stansiyalar konsessionerlar stansiyalari deb ham ataladi, ya'ni shartnoma asosida ishlovchi ma'nosida. Avtomarkazlar mamlakatning barcha viloyatlari markazlari va yirik shaharlarda tashkil etilgan, umumiy soni 50-60 atrofida.

Konsessionerlar stansiyalari esa (soni 500 atrofida) mamlakat bo'ylab o'rta va mayda shaharlarda joylashgan. Bu stansiyalar o'z navbatida shahar maxallalari, qishloqlarda, magistral, yo'l bo'ylarida joylashgan, asosan kichik quvvatli (3-6postli) diler-agent stansiyalari va avtoustaxonalari bilan shartnoma asosida ishlaydilar. Bu stansiyalar asosan avtomobillar sotish (yangisi va eskilarini ham) kafolatli va mayda ta'mirlash ishlari va TX ishlarini bajaradilar. Savdo bilan servis xizmati orasidagi nisbat, daromad hisobida 85:15 foiz. Faqat ba'zi ishlarni, masalan, motorning kompyuter tizimi boshqaruvini, avtomatik uzatmalar qutisini ta'mirlash, oldingi oynalarni almashtirish bo'yicha boshqa mustaqil stansiyalarga qaraganda ko'proq bajarishi mumkin. Shartnomaga asosan har bir diler o'rtacha 300-350 ta yangi avtomobillari sotishi zarur. O'z ishining rivoji uchun 350-400ta ishlatilgan va qayta ta'mirlangan avtomobillar ham sotadi. Italiyaning mashxur «Fiat» («Fiat») kompaniyasi ham shu yo'nalish asosida avtoservis xizmatini tashkil etgan. Uning avtoservis xizmati bilan mamlakatda va uning tashqarisida 11 mingcha korxonalar shug'ullanadilar.

Diler stansiyalarining mijozlari asosan shaxsiy avtomobil egalari (TX va ta'mirlash bo'yicha) va turli avtotransport korxonalaridir (ehtiyot qismlar savdosi bo'yicha). Dilerlar mavqei boshqa mustaqil stansiyalarga qaraganda yuqori turadi, ularda bajarilgan ishlar sifati yuqori baholanadi va almashtirilgan ehtiyot qismlar ishonchli hisoblanadi. Ularda ishlovchilarning ish haqlari ham 50-70 foiz yuqori bo'ladi. Umuman olganda firma usulidagi avtoservis xizmatining qadri yuqori bo'lsa-da, uning hajmi katta emas. Masalan, AqShda barcha avtoservis xizmati ko'rsatuvchi korxonalarning faqat 9 foizgina firma usulida ishlaydilar. Ularning TX va ta'mirlashdagi bajargan ishlarining ulushi 16 foizni tashkil etgan (1996 yil).

Nazorat savollar.

1. Firma usulida avtoservis xizmati ko'rsatishni o'ziga xos tomonlari nimalardan iborat? Va nima uchun tashkil etiladi?
2. Firma usulida xizmat ko'rsatuvchi korxonalar qanday firmalarga qarashli bo'lishlari mumkin?
3. Firma usulidagi avtoservis xizmatini tashkil etish asosiy mezonlari nimalardan iborat?
4. Firma usulidagi avtoservisning jahondagi va O'zbekistondagi o'rni va ahamiyati nimalardan iborat?

ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. Afanasev L.L. i dr. Garaji i stansii texnicheskogo obslujivaniya avtomobiley. M.: «Transport», 1980 g.
2. Texnicheskaya ekspluatatsiya avtomobiley. Uchebnik dlya VUZov. Pod red. YE.S.Kuznetsova. M.: «Transport», 2001 g.
3. YE.S.Kuznetsov. Texnicheskaya ekspluatatsiya avtomobiley v SSHA. M. «Transport», 1992 g.
4. G.F.Fastovsev. Avtotexobslujivaniye. M. «Mashinostroyeniye» 1985g.
5. G.F.Fastovsev. Organizatsiya texnicheskogo obslujivaniya i legkovix avtomobiley. M. «Transport», 1989 g.
6. M.I.Grif i dr. Kachestvo, effektivnost i osnovo‘ sertifikatsii mashin i uslug. M.: «Transport», 1999 g.
7. G.M.Napolskiy. Texnologicheskoye proyektirovaniye avtotransportno‘x predpriyatiy i stansiy texobslujivaniya avtomobiley. M.: «Transport», 1993.
8. A.I.Xlyavich. Obslujivaniye avtomobiley. M.: «Transport», 1989 g.
9. Rukovodstvo po obslujivaniyu avtomobiley «DAEWOO», KOREA, 2000.

10. Marketing vo vneshne-ekonomicheskoy deyatelnosti. Terminologicheskiy slovar. Moskva , "MO" 1992g.)
- 11.Xerseg Karoy. Stansii obslujivaniya legkovo'x avtomobiley. Perevod s venGerskoy, M. «Transport» 1978.
- 12.Petrochenkov S.N., Yakovenko B.G. Organizatsiya kompleksnogo avtoservisa. M. izd. «Transport», 1985g.

AVTOSERVIS ASOSLARI FANIDAN YAKUNIY NAZORAT SAVOLLARI

1. Avtoservis to'g'risida tushuncha.
2. O'zbekiston avtoservisining tashkiliy tarkibi.
3. Avtomobillarga xizmat ko'rsatish jarayoni texnologiyasi to'g'risida tushuncha. Asosiy talablar.
4. ATXK stansiyalarida avtomobillarga xizmat ko'rsatish sifati va uni kafolatlash. Qanday meyoriy hujjatlar asosida belgilanadi.
5. Avtomobillarga xizmat ko'rsatish postlari turlari va ulardan foydalanish chegaralari.
6. ATXK stansiyalarining tuzilish tarkibi.
7. Avtoservis xizmatiga bo'lgan talablar.
8. Firma usulidagi avtoservis tashkil etilishining usullari va mezonlari.
9. Avtomobillarga TX ko'rsatish uchun zarur bo'lgan meyoriy hujjatlar.
10. Yangi avtomobillar sifatiga da'vo qilishning tartibi va ularni qanoatlantirish usullari.
11. ATXK stansiyalarining temirchilik va qalaylash ustaxonasi jihozlari.
12. Ilg'or chet el avtoservisining paydo bo'lishi va rivojlanish yo'llari.

13. Avtoservisning ijtimoiy va iqtisodiy ahamiyati.
14. ATXK stansiyalarining asosiy texnik iqtisodiy ko'rsatkichlari (quvvati, yillik ish dasturi, ishlash rejimi).
15. Avtoservis xizmati sifatini belgilovchi omillar (sanab o'ting).
16. Avtomobil ko'targichlari (podyomniklar, xillari, qo'llanish sohalari).
17. ATXK stansiyalari texnologik jihozlarini tanlash va hisoblash usullari.
18. Avtoservis xizmati sifatining avtotransport faoliyatiga ta'siri qanday?
19. Mamlakatimizda avtoservisning paydo bo'lishi va rivojlanishining qisqacha tarixi.
20. ATXK stansiyalarining ishlab chiqarish texnik bazasi tarkibiy qismlari.
21. ATXK stansiyalari ishlab chiqarishni texnologik tayyorlash nimani anglatadi.
22. Ishlab-chiqarish ishchisining ish o'rnini tashkil etish, jihozlar va talablar.
23. Avtomobillarga sotish oldi TX ko'rsatish ishlari turlari va maqsadi.
24. Avtoservis xizmati sifati yo'l harakati havfsizligiga ta'sir etadimi? Va qanday qilib?
25. O'zbekistonda avtoservisning paydo bo'lishi va rivojlanishining o'ziga xosligi nimada?
26. ATXK stansiyalarida qanday ishlab chiqarish uchastkalari bo'lishi shart?
27. ATXK stansiyalarida moddiy texnika ta'minoti va uni tarkibi.
28. Avtomobillarni yuvish jihozlari, yuvish va quritishni mexanizatsiyalash.
29. Yangi avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatish maqsadi va bajariladigan ishlar.
30. Avtomarkazlarning asosiy vazifalari.
31. Firma usulidagi avtoservis.
32. ATXK stansiyalarida ishlab chiqarish jarayonlari tashkil etilishining umumiy tartibi va sxemasi (chizmasi).
33. Avtoservis xizmati sifatiga nimalar kiradi?
34. ATXK stansiyalarida qanday diagnostik jihozlar va asboblari qo'llaniladi?
35. Avtomobillarga TX ko'rsatish ishlari tarkibi va ta'siri.
36. Ilg'or chet el avtoservisidan nimalarni o'rnatish olish mumkin? Birinchi navbatda.
37. Avtoservis korxonalari va ularning turlanishi.
38. ATXK stansiyalarida avtomobillarni yuvish ishlarini tashkil etish (joylashish o'rnini va jihozlari).
39. Avtoservis xizmatlarini sertifikatlash maqsadi va vazifalari.
40. «O'zDEU avto KO» kompaniyasi avtomobillariga TX ko'rsatish va ta'mirlash tizimi va xillari.
41. Avtomobillar tormoz sistemasini diagnostika qilish usullari va jihozlari.
42. ATXK stansiyalarida ombor xo'jaligini tashkil etish.
43. Avtomarkazlarni tashkil etish mezonlari va vazifalari.
44. ATXK stansiyalarida avtomobillarni xizmatga qabul qilish va egasiga topshirishni tashkil etilishi.
45. Avtoservis korxonalari bajargan xizmati sifatiga kafolat beradimi? Va qanday qilib?
46. Avtomobillar rul tizimi qanday diagnostika qilinadi?
47. Sotilgan avtomobillarni kafolatli (garantiyali) ta'mirlash vazifalari va maqsadi. Bu qanday amalga oshiriladi?

48. Ishchi va xizmatchilar mehnat faolligini oshirish usullari.
49. ATXK stansiyalarining xillari va turlanishi.
50. ATXK stansiyalarida avtomobillarga TX ko'rsatish (ishlar turlari, hajmi, postlar joylashuvi va x.k).
51. Avtoservis xizmati sifati deganda siz nimani tushunasiz? Va qanday ta'minlanadi?
52. Avtomobillar elektr va elektron jihozlari diagnostika qilish va uning jihozlari.
53. ATXK stansiyalarida ishchilar mehnatini tashkil etish usullari.
54. O'zbekiston avtoservisining qanday asosiy muammolarini bilasiz?
55. Shaharlararo magistral yo'llar bo'ylab joylashgan ATXK stansiyalari vazifalari va faoliyati.
56. ATXK stansiyalarida avtomobillarni ta'mirlash ishlarining tashkil etilishi (ishchi postlari jihozlari, bajariladigan ishlar turlari va hajmi)
57. Avtoservis xizmati sifatini nazorat qilish tizimi.
58. ATXK stansiyalari shina uchastkasi jihozlari va ishlari.
59. ATXK stansiyalarida qanday ishlarni kompyuterlashtirish zarur.
60. Avtoservis korxonalari o'z mijozlari (klientlari) bilan qanday ishlar olib boradi.
61. Ixtisoslashgan ATXK stansiyalari vazifalari, joylashuvi.
62. ATXK stansiyalarida avtomobillar detallari, uzellari va agregatlarini ta'mirlash ishlarini tashkil etilishi.
63. Avtoservis xizmati sifati qanday kafolatlanadi?
64. ATXK stansiyalari agregatlarni ta'mirlash ustaxonasining jihozlari va anjomlari.
65. Avtoservis xizmatiga mijozlarni jalb etish usullari.
66. O'zbekiston avtoservisi rivojlanishining asosiy yo'nalishlari.
67. Avtomobil ustaxonalari, xillari, vazifalari va joylashuvi.
68. Avtomobillarni ta'mirlash ishlarining xillari va ta'rifi.
69. Avtoservis xizmati sifatini ta'minlovchi omillar (faktorlar)ni sanab o'ting.
70. ATXK stansiyalari akkumulyatorlari ustaxonasi jihozlari va bajaradigan ishlari.
71. Avtoservis korxonalari o'z mijozlari fikrlari, talab va takliflarni hisobga olish va o'rganishi.
72. Avtoservis korxonalari o'z ishlab chiqarishini qanday ma'lumotlar bilan ta'minlashi zarur.
73. Diler xildagi ATXK stansiyalari, vazifalari va bajaradigan xizmati turlari.
74. ATXK stansiyalarida qanday ustaxonalar bo'lishi zarur? Va ular nima ishlar qiladi?
75. Avtoservis xizmati sifatini belgilovchi Davlat va tarmoq hujjatlari.
76. Avtomobil motorlarini ta'mirlovchi ustaxona jihozlari va ishni tashkil etish tartibi.
77. Avtoservis korxonalari o'z mijozlariga qanday ma'lumotlarni berishi zarur?
78. ATXK stansiyalarida boshqaruv tizimi tuzilmasini chizib (ko'rsating)
79. Avtomobillarni yuvish postlari, jihozlari, inshootlari. Asosiy talablar
80. Firma usulidagi avtoservis korxonalari, vazifalari, ularni tashkil etuvchilar
81. Avtoservis xizmati sifatini oshiruvchi, rag'batlantiruvchi omillar.
82. ATXK stansiyalarida kuzovlarni ta'mirlash uchastkasida ishlarni tashkil etish tartibi, jihozlari.

83. ATXK stansiyalarida kafolatli texnik xizmat ko'rsatish uchastkasi vazifalari va bajaradigan ishlari.
 84. Ilg'or chet el avtoservisi O'zbekiston avtoservisiga qanday ijobiy ta'sir ko'rsatishi mumkin.
 85. Avtoservisning avtomobil transporti tizimidagi o'rni va vazifalari.
 86. Firma usulidagi avtoservis korxonalari, vazifalari, ularni ta'sis etuvchilar va maqsadlari.
 87. Avtoservis xizmati sifatini belgilovchi Davlat va tarmoq hujjatlari.
 88. ATXK stansiyalari akkumulyatorlarni ta'mirlash ustaxonasi jihozlari va bajaradigan ishlari.
 89. Avtoservis xizmatiga mijozlarni jalb etish usullari.
 90. ATX ko'rsatish stansiyalarida boshqaruv tizimi chizmasini keltiring.
 91. Avtoservis xizmatiga qo'yiladigan talablar.
 92. O'zbekiston avtoservisining tashkiliy tarkibi.
 93. Avtomobillarga TX ko'rsatishning sifati to'g'risida tushuncha
 94. Avtomobil ko'targichlari (po'yomniklar), xillari va qo'llanish chegaralari.
 95. Avtomobillarga sotish oldi TX ko'rsatish ishlari turlari va maqsadi.
 96. Avtomarkazlar. Asosiy vazifalari.
- Avtoservis xizmati turlari.
97. ATXK stansiyalarining asosiy texnik-iqtisodiy ko'rsatkichlari (quvvati, yil ish dasturi, ishlash rejimi)
 98. ATXK stansiyalarida ishlab chiqarish jarayoni texnologiyasi to'g'risida tushuncha. Asosiy talablar.
 99. Qarov chuqurlari (kanava), turlari, asosiy vazifa va o'lchovlari, qo'llanish chegaralari.
 100. ATXK stansiyalarida texnologik jihozlar qanday tanlab va hisoblanib olinadi? Rivojlangan mamlakatlarda avtoservis xizmati tashkil etilishi va tajribalari.
 101. O'zbekistonda avtoservis xizmati paydo bo'lishi va rivojlanishining qisqacha tarixi.
 102. ATXK stansiyalarida qanday ishlab-chiqarish uchastkalari bo'lishi zarur?
 103. ATXK stansiyalari ishlab chiqarishni texnologik tayyorlashga qanday ishlar kiradi?
 104. Avtomobillarni yuvish jihozlari, inshootlari va uni mexanizatsiyalash.
 105. Avtomobillarga servis daftarchasiga asosan xizmat ko'rsatish qulayligi va afzalligi va kamchiligi.
 106. Avtoservis xizmat darajasi va sifati avtotransport faoliyatiga ta'siri qanday? Va konkret nimalarda? ATXK stansiyalarining asosiy texnik-iqtisodiy ko'rsatkichlari (quvvati, yil ish dasturi, ishlash rejimi)
 107. ATXK stansiyalarida ishlab chiqarish jarayoni texnologiyasi to'g'risida tushuncha. Asosiy talablar.
 108. Qarov chuqurlari (kanav), turlari, asosiy vazifa va o'lchovlari, qo'llanish chegaralari.

109. ATXK stansiyalarida texnologik jihozlar qanday tanlab va hisoblanib olinadi? Rivojlangan mamlakatlarda avtoservis xizmati tashkil etilishi va tajribalari.
110. O'zbekistonda avtoservis xizmati paydo bo'lishi va rivojlanishining qisqacha tarixi.
111. ATXK stansiyalarida qanday ishlab chiqarish uchastkalari bo'lishi zarur?
112. ATXK stansiyalari ishlab chiqarishni texnologik tayyorlashga qanday ishlar kiradi?
113. Avtomobillarni yuvish jihozlari, inshootlari va uni mexanizatsiyalash.
114. Avtomobillarga servis daftarchasiga asosan xizmat ko'rsatish qulayligi va afzalligi va kamchiligi.
115. Avtoservis xizmat darajasi va sifati avtotransport faoliyatiga ta'siri qanday? Aniq misollar bilan tushuntiring.