

В.И. МАРУСИНА

СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ АВТОСЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Учебное пособие

НОВОСИБИРСК
2011

УДК 656.13(075.8)

М 296

Рецензенты:

д-р техн. наук, проф. *В.А. Каргин*
канд. техн. наук, доц. *В.В. Решедько*
канд. техн. наук, доц. *Э.З. Мартынов*

Марусина В.И.

М 296 Системы, технология и организация автосервисных услуг : учеб. пособие / В.И. Марусина. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2011. – 218 с. (Серия «Учебники НГТУ»).

ISBN 978-5-7782-1792-8

Изложены задачи организации и выбора стратегии развития предприятий автосервиса; проблемы и принципы организации работ автосервиса, в том числе документооборот и вопросы нормативно-правовой базы; рассмотрены бизнес-план, порядок и структура построения современной станции технического обслуживания. Особое внимание уделено техническому и предпродажному обслуживанию автомобилей, комплексной системе управления качеством услуг, внедрению систем сертификации и лицензирования. Рассмотрены вопросы организации работ на складе с использованием техник-логистики «ABC + XYZ» анализа, учета, хранения, контроля и др.

Пособие предназначено для изучения курса «Системы, технология и организация сервисных услуг» студентами специальности 190603 всех форм обучения.

УДК 656.13(075.8)

ISBN 978-5-7782-1792-8

© Марусина В.И., 2011

© Новосибирский государственный
технический университет, 2011

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	9
Список сокращений и условных обозначений.....	10
Введение. Динамика развития автопарка в России	12
Глава 1. АВТОСЕРВИС	15
1.1. Составные элементы сервиса.....	15
1.2. Характеристика услуг.....	17
1.3. Организация сервиса автомобилей, принадлежащих гражданам	18
1.4. Информация о клиентах	20
1.5. Основные принципы организации сервиса	25
1.6. Условия выполнения услуг	25
Контрольные вопросы по главе 1	26
Глава 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОСЕРВИСА	27
2.1. Структура службы сервиса	27
2.2. Функционирование предприятий автосервиса	29
2.3. Система диагностирования	33
2.4. Кадровая структура предприятий автосервиса	34
2.5. Организационная структура управления предприятием.....	35
2.6. Основы системы фирменного обслуживания	36
2.6.1. Принцип и задачи системы фирменного обслуживания.....	37
2.6.2. Структура системы фирменного обслуживания.....	38
2.6.3. Организационные формы автосервиса	39
Контрольные вопросы по главе 2	40
Глава 3. РЫНОК УСЛУГ	41
3.1. Классификация объектов рынка.....	41
3.2. Отношения между субъектами рынка	42
3.3. Выбор стратегии развития предприятий автосервиса.....	45
3.4. Современное состояние рынка услуг.....	48

3.5. Уровни объектов рынка автосервиса	51
3.6. Проблемы развития рынка услуг.....	52
3.7. Принципы развития рынка услуг	54
3.8. Система регулирования рынка услуг.....	55
Контрольные вопросы по главе 3	56
Глава 4. СОЗДАНИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОСЕРВИСА	57
4.1. Анализ спроса на услуги автосервиса.....	57
4.1.1. Определение основных показателей потребности в услугах (этап 1).....	59
4.1.2. Общие принципы оценки спроса на услуги (этап 2)	66
4.1.3. Прогнозирование спроса на услуги проектируемой СТО в регионе (этап 3).....	73
4.2. Четыре этапа старта бизнеса.....	76
4.3. Лизинговые услуги	77
4.3.1. Типы и виды лизинга.....	79
4.3.2. Преимущества и недостатки лизинга.....	81
4.4. Разработка бизнес-плана	82
4.4.1. Структура бизнес-плана	82
4.5. Организация документооборота объекта услуг автосервиса.....	84
4.6. Правила предоставления услуг автосервиса	86
4.7. Сроки выполнения работ по оказанию услуг.....	88
4.8. Нормативно-правовая база функционирования предприятий автосервиса	90
4.9. Регистрация предприятий автосервиса и услуг	94
4.10. Лицензирование деятельности.....	96
Контрольные вопросы по главе 4	102
Глава 5. СИСТЕМА ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА МАШИН	103
5.1. Виды ТО и ремонта машин.....	105
5.2. Организация предпродажного обслуживания.....	107
5.3. Основы стратегии послепродажного обслуживания (ППО).....	109
5.3.1. Критерии эффективности послепродажного обслуживания	110
5.3.2. Гарантийное и послегарантийное обслуживание	111
Контрольные вопросы по главе 5	112

Глава 6. КОМПЛЕКСНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ	113
6.1. Качество сервисных услуг	113
6.2. Понятие и структура качества услуг	114
6.3. Структура факторов, влияющих на качество услуг.....	115
6.4. Структура комплексной системы управления качеством услуг (КСУКУ)	120
Контрольные вопросы по главе 6	124
Глава 7. СЕРТИФИКАЦИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ	125
7.1. Цели и задачи сертификации	125
7.2. Система сертификации, ее организационная структура	128
7.3. Виды сертификации.....	130
7.4. Порядок проведения сертификации.....	132
7.5. Инспекционный контроль (ИК).....	135
7.6. Сертификация систем качества	135
Контрольные вопросы по главе 7	136
Глава 8. ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕХПРОЦЕССА ТО И Р АВТОМОБИЛЕЙ	137
8.1. Основные определения.....	137
8.2. Организация техпроцесса ТО	137
8.3. Выбор метода обслуживания.....	140
8.4. Организация работы постов.....	140
8.5. Организация техпроцесса текущего ремонта (ТР)	141
8.6. Типовые схемы техпроцессов ТО и Р	142
8.7. Принципы формирования технологии, технологического и производственного процессов	146
8.8. Организационно-технологическое обеспечение автосервиса	148
Контрольные вопросы по главе 8	152
Глава 9. ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ – ОБЪЕКТ ПРОИЗВОДСТВА И СБЫТА В СИСТЕМЕ ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	153
9.1. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса.....	159
9.2. Структура службы снабжения	161
9.3. Формы организации и технологии поставок.....	162
9.4. Система поставок «точно в срок»	163
9.5. Взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов	166

9.6. Товаропроводящие сети	173
Контрольные вопросы по главе 9	174
Глава 10. СКЛАДСКАЯ ФОРМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ МР ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОСЕРВИСА	175
10.1. Основы логистики.....	176
10.2. Организация работы центрального склада.....	181
10.3. Адресная система хранения	183
10.4. Уменьшение риска неликвидности и оборачиваемости запасов	184
10.5. Современная база данных	185
10.6. Примеры организации работы складов.....	187
10.7. Управление запасами.....	189
10.8. Организация обеспечения расходными материалами	191
10.9. Системы контроля запасов.....	193
10.10. Сравнительная оценка основных систем контроля состояния запасов.....	197
Контрольные вопросы по главе 10	198
Глава 11. УЧЕТ РАСХОДА И ХРАНЕНИЯ МР НА ПРЕДПРИЯТИЯХ АВТОСЕРВИСА	199
11.1. Хранение топлива	199
11.2. Хранение смазочных материалов.....	199
11.3. Хранение шин и резиновых материалов.....	200
11.4. Хранение запчастей и материалов.....	201
11.5. Учет использования материальных ресурсов в производственном процессе	201
11.6. Роль и задачи учета запасов	204
11.7. Классификация и оценка производственных запасов	206
11.8. Нормирование расхода запчастей	209
11.9. Управление расходом запчастей	210
11.10. Зарубежный опыт управления обеспечением запчастями.....	212
Контрольные вопросы по главе 11	215
Библиографический список	216