

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»  
АВТОМОБІЛЬНО-ДОРОЖНИЙ ІНСТИТУТ

Факультет «Автомобільний транспорт»  
Кафедра «Автомобільний транспорт»

ЗАТВЕРДЖУЮ:  
Декан факультету  
\_\_\_\_\_ В. В. Биков  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 р.

Рекомендовано  
навчально-методичною  
комісією факультету,  
протокол засідання № \_\_\_\_\_  
від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 р.  
Голова комісії  
к.т.н., доц. \_\_\_\_\_ С.В. Нікульшин

**РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**  
з дисципліни циклу самостійного вибору ВНЗ  
«Організація фірмового сервісного обслуговування»  
спеціальність 8.07010601 «Автомобілі та автомобільне господарство»

Курс –V, семестр – 9

Рекомендовано кафедрою «Автомобільний транспорт»,  
протокол № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 р.

Зав.кафедрою  
д.т.н., проф.

М.І. Міщенко

Програму склав  
к.т.н., доц.

С. В. Нікульшин

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 р.

Горлівка – 2014

Лист перезатвердження робочої програми  
з дисципліни «Організація фірмового сервісного обслуговування»

Вніс зміни до програми  
\_\_\_\_\_ р.  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Рекомендована кафедрою «Автомобільний транспорт», протокол засідання № \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Зав. кафедрою

Затверджена навчально-методичною комісією факультету «Автомобільний транспорт», протокол засідання № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Голова комісії

Вніс зміни до програми  
\_\_\_\_\_ р.  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Рекомендована кафедрою «Автомобільний транспорт», протокол засідання № \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Зав. кафедрою

Затверджена навчально-методичною комісією факультету «Автомобільний транспорт», протокол засідання № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Голова комісії

Вніс зміни до програми  
\_\_\_\_\_ р.  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Рекомендована кафедрою «Автомобільний транспорт», протокол засідання № \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Зав. кафедрою

Затверджена навчально-методичною комісією факультету «Автомобільний транспорт», протокол засідання № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Голова комісії

# 1. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНИЙ РОЗДІЛ

## 1.1. Загальні положення

Робоча програма складена відповідно до навчального плану спеціальності 8.07010601 «Автомобілі та автомобільне господарство».

«Організація фірмового сервісного обслуговування» це одна із профільюючих дисциплін, яку вивчають студенти спеціальності.

Дисципліна складається з таких розділів:

- основи формування та функціонування мереж авторизованих сервісних підприємств автомобільних продуцентів;
- функціональні аспекти фірмового автосервісу;
- характеристика продукції автосервісу;
- структуризація виробничих систем автосервісу;
- організація процесу надання послуг у фірмовій системі автосервісу;
- формування виробничо-технічної бази підприємств автосервісу;
- забезпечення конкурентоспроможності пропозиції послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів;
- організація систем масового обслуговування;
- теорія управління запасами у авторизованій мережі продуцентів автомобільної техніки;
- теорія управління якістю послуг, що надаються підприємствами автосервісу;
- організація роботи з клієнтурою в системі фірмового сервісу.

## 1.2. Мета викладання дисципліни

Предметом вивчення дисципліни є теоретичні основи організації процесів розвитку та функціонування виробничих структур автосервісу у авторизованих мережах автомобільних продуцентів.

Метою викладання дисципліни «Організація фірмового сервісного обслуговування» є формування у майбутніх фахівців бази науково-технічних знань з питань організації процесу функціонування мереж авторизованих сервісних підприємств автомобільних продуцентів, підтримання та відновлення технічного стану автомобілів у авторизованих мережах продуцентів автомобільної техніки, ефективного функціонування автомобільних дистриб'юторів (національних імпортерів), дилерів, забезпечення конкурентоспроможності пропозиції послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів.

## 1.3. Задачі вивчення дисципліни і основні вимоги до рівня засвоєння змісту дисципліни

Задачі дисципліни:

- ознайомлення з функціональними аспектами фірмового автосервісу;
- ознайомлення з основними функціями дистриб'юторів (національних імпортерів), дилерів та їх структурних підрозділів.
- аналіз принципів та механізмів формування дилерських мереж автомобільних продуцентів .
- визначення особливостей корпоративної ідентифікації авторизованих підприємств автосервісу;

- отримання навичок з оцінки конкурентоспроможності пропозиції послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів;
- аналіз методів, моделей та положень, які використовують під час структуризації дистриб'юторів (національних імпортерів), дилерів, визначенні їх потужності, міста розтошування та радіусу дії;
- вивчення теоретичних основ, методів, моделей та положень, які використовують у процесі управління запасами у фірмових автосервісних мережах;
- вивчення положень теорії управління якістю послуг;
- визначення шляхів та механізмів гнучкої адаптації виробничих систем автосервісу до змін зовнішньої середовища та ринкової кон'юнктури.

#### 1.4. Перелік дисциплін, необхідних для вивчення даної дисципліни

Базою дисципліни «Організація фірмового сервісного обслуговування» є наступні основні дисципліни: «Експлуатація та обслуговування автомобілів», «Теоретичні основи технічної експлуатації автомобілів», «Технологічні процеси на станціях технічного обслуговування», «Обчислювальна техніка і програмування».

#### 1.5. Місце дисципліни в професійній підготовці бакалавра

«Організація фірмового сервісного обслуговування» відноситься до циклу дисциплін самостійного вибору вищого навчального закладу і є фундаментальною при підготовці спеціалістів та магістрів .

## 2. РОЗКЛАД НАВЧАЛЬНИХ ГОДИН

Розподіл навчальних годин дисципліни «Організація фірмового сервісного обслуговування» за основними видами навчальних занять наведено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 - Розклад навчальних годин дисципліни

Види навчальних занять	Всього		Семестр
	годин	кредитів ECTS	7
Загальний обсяг дисципліни	85	2,5	85
- теоретична частина	85	2,5	85
1 Аудиторні заняття	51		51
з них:			
1.1 Лекції	34		34
1.2 Лабораторні заняття	17		17
2. Самостійна робота	34		34
з них:			
3.1. Підготовка до аудиторних занять	34		34
3. Контрольні заходи	17		17

### 3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

#### 3.1 Лекційні заняття

Тема і зміст лекцій дисципліни наведені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1 – Теми і зміст лекцій

Номер теми	Назва теми та її зміст	Обсяг лекцій, годин	Обсяг самостійної роботи, годин
1	2	3	4
<b>Модуль 1</b>			
1	Соціальна та техніко-економічна сутність автосервісу. <i>Позиціонування фірмового автосервісу в сучасній системі підтримання та відновлення технічного стану автомобілів. Програми та пріоритетні завдання розвитку фірмового сервісу. Класифікація підприємств автосервісу.</i>	2	2
2	Функціональні аспекти фірмового автосервісу. <i>Формування стратегії фірмового обслуговування. Стратегічні активи фірмового сервісу. Складові елементи процесу функціонування фірмових підприємств автосервісу. Їх співвідношення. Напрямки формування сервісної мережі. Основні функції дистриб'юторів (національних імпортерів), дилерів.</i>	4	4
3	Корпоративна ідентифікація авторизованих підприємств автосервісу. <i>Фірмовий стиль та його складові елементи, їх характеристика. Вимоги до оформлення та розміщення засобів корпоративної ідентифікації.</i>	2	2
4	Характеристика продукції автосервісу. <i>Основні види послуг, що надаються автосервісними підприємствами. Особливості послуг як товару. Можливі рівні продукту в автосервісі.</i>	2	2
5	Забезпечення конкурентоспроможності пропозиції послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів <i>Конкурентні переваги послуг з продожу, ТО та ремонту автомобілів. Позиціонування послуг. Ознаки конкурентоспроможності виробничих структур автосервісу</i>	2	2

Продовження таблиці 3.1

1	2	3	4
6	<p>Організація процесу надання послуг у фірмовій системі автосервісу.</p> <p><i>Форми організації обслуговування. Організаційна схема виробничого процесу фірмового автосервісного підприємства. Організація передпродажного та післяпродажного обслуговування.</i></p>	4	4
7	<p>Визначення виробничої структури, потужності, радіусу дії підприємств фірмового автосервісу.</p> <p><i>Розрахунково-нормативні показники, що використовуються у практиці проектування та експлуатації АСП. Визначення раціонального місця розміщення та радіусу дії АСП.</i></p>	2	2
8	<p>Організаційна структура авторизованих підприємств автосервісу.</p> <p><i>Схема взаємозв'язку структурних підрозділів дистриб'юторів (національних імпортерів), дилерів. Функції та підпорядкованість окремих служб і підрозділів.</i></p>	2	3
9	<p>Формування виробничо-технічної бази підприємств автосервісу.</p> <p><i>Вимоги до визначення площі та розміщення приміщень сервісного цеху, автосалону та допоміжних приміщень. Підходи до оснащення дилерів технологічним устаткуванням. Визначення оптимальної стратегії експлуатації устаткування.</i></p>	2	2
10	<p>Системи масового обслуговування (СМО).</p> <p><i>Класифікація. Умови функціонування. Основні компоненти. Прогнозування вхідного потоку. Визначення його структури та характеристик. Правила формування дисципліни черги. Механізм обслуговування у СМО. Графи станів різних видів СМО. Імовірнісні характеристики функціонування СМО.</i></p>	2	2
11	<p>Система управління запасами на фірмових підприємствах автосервісу.</p> <p><i>Загальна схема руху запасів. Логістичний підхід. Види систем управління запасами. Методи визначення потреби у запасних частинах. Методи групування запасів. Оцінка ефективності функціонування служби запасних частин автомобільного дилера</i></p>	2	2

Продовження таблиці 3.1

1	2	3	4
12	Аналіз ефективності функціонування підприємств автосервісу та їх підрозділів. <i>Визначення місткості та ступеня освоєння ринку послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобілів. Види показників, які характеризують обсяг реалізованої продукції АСП. Визначення точки безбитковості функціонування автомобільного дилера. Показники використання виробничих потужностей, устаткування, робочого часу персоналу.</i>	4	4
13	Система управління якістю послуг. <i>Основні принципи управління якістю послуг автосервісу. Основні критерії якості послуг. Система якості та її елементи. Нормативні аспекти. Оцінка кількісних та якісних характеристик послуг.</i>	2	2
14	Організація роботи з клієнтурою в системі фірмового сервісу. <i>Позиціонування власників автомобілів. Визначення їх потреб. Форми та методи обслуговування клієнтури. Види, особливості рекламацій та претензій. Основні принципи роботи з рекламаціями та претензіями. Культура обслуговування.</i>	2	2

3.2 Лабораторні роботи

Таблиця 3.2 – Теми і зміст лабораторних занять

№ п/п	Назва теми та зміст практичних занять	Обсяг практичних занять, годин	Обсяг самостійної роботи, годин
1	2	3	4
<b>Модуль 1</b>			
1	Організація звітно-аналітичної роботи підприємств в системі “фірмового” сервісу. Інформаційне забезпечення автосервісу.	2	2
2	Дослідження взаємозв’язку якісних та кількісних показників оцінки процесу надання послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів.	4	4
3	Визначення оптимального варіанту будівництва фірмової станції технічного обслуговування в умовах невизначеності	2	2

Продовження таблиці 3.2

1	2	3	4
4	Визначення оптимального обсягу та терміну постачання партії запасних частин на підприємство автосервісу.	4	4
5	Оснащення підприємств автосервісу технологічним устаткуванням. Визначення оптимальної стратегії експлуатації устаткування	2	2
6	Аналіз аналітичних параметрів функціонування автосервісного підприємства	3	3
	<i>Всього практичних занять по модулю I</i>	17	17

### 3.3 Самостійна робота студентів

Самостійна робота студентів складається з самостійної проробки лекційного матеріалу при підготовці до практичних і лекційних занять, роботи з нормативною та періодичною літературою.

Обсяг самостійної роботи наведено в табл.3.1, 3.2.

## 4. ЗАСОБИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

### 4.1. Види контролю

Основні контрольні заходи:

- поточний контроль;
- підсумковий (семестровий) контроль – залік;
- контроль знань з вивченої дисципліни.

### 4.2. Семестр 9

#### 4.2.1. Перелік завдань до модульно-рейтингового контролю знань студентів

1. Ознаки соціальної складової автосервісу.
2. Ознаки техніко-економічної складової автосервісу.
3. Виробничі функції автосервісу.
4. Класифікація підприємств автосервісу за функціональною ознакою. Характерні ознаки підприємств.
5. Класифікація підприємств автосервісу за принципом розміщення. Характерні ознаки підприємств.
6. Класифікація підприємств автосервісу відповідно до взаємозв'язку з продуцентом. Характерні ознаки підприємств.
7. Класифікація станцій технічного обслуговування та автомайстерень за рівнем і видом спеціалізації. Характерні ознаки підприємств.
8. Класифікація станцій технічного обслуговування та автомайстерень за вимогами до послуг. Характерні ознаки підприємств.
9. Характеристика продукції автосервісу як товару. Види продукції системи автосервісу.
10. Варіанти пропозиції продукту в автосервісній мережі. Характерні ознаки.
11. Можливі рівні продукту в автосервісі.
12. Матеріальний продукт, що реалізується в мережі автосервісу. Ознаки. Співвідношення з потребою, яка має бути задоволена.
13. Розширений продукт, що реалізується у мережі автосервісу. Структура. Ознаки. Співвідношення з потребою, яка має бути задоволена.
14. Місце фірмового автосервісу в сучасній системі підтримання та відновлення технічного стану автомобілів.
15. Фірмовий автосервіс. Основні ознаки. Складові.
16. Фірмовий стиль. Його складові елементи.
17. Товарний знак. Призначення. Положення, на які спираються під час розробки і впровадження товарного знаку.
18. Види товарних знаків. Їх характеристика.
19. Основні принципи, які покладено в основу фірмового сервісу.
20. Пріоритетні завдання фірмового обслуговування в автосервісі.
21. Конкурентні переваги фірмової сервісної мережі.
22. Складові елементи процесу функціонування фірмових підприємств автосервісу. Їх співвідношення.
23. Первинна діяльність на авторизованих підприємствах автосервісу. Функціональні напрямки та їх особливості.
24. Підтримуюча діяльність на авторизованих підприємствах автосервісу. Функціональні напрямки та їх особливості.
25. Функціональні аспекти фірмового автосервісу під час управління ресурсами.

26. Формування стратегії фірмового обслуговування. Стратегічні активи фірмового сервісу.
27. Організація системи автосервісу. Можливі варіанти.
28. Організація системи автосервісу відповідно до варіанту, коли сервіс ведеться винятково персоналом продуцента. Особливості, недоліки та переваги варіанту.
29. Організація системи автосервісу відповідно до варіанту, коли сервісні послуги надаються персоналом філій продуцента. Особливості, недоліки та переваги варіанту.
30. Організація системи автосервісу відповідно до варіанту, коли створюється консорціум виробників окремих видів устаткування. Особливості, недоліки та переваги варіанту.
31. Організація системи автосервісу відповідно до варіанту, коли сервісні послуги надають незалежні спеціалізовані підприємницькі структури. Особливості, недоліки та переваги варіанту.
32. Організація системи автосервісу відповідно до варіанту, коли для надання сервісних послуг залучають посередників. Особливості, недоліки та переваги варіанту.
33. Організація системи автосервісу відповідно до варіанту, коли для надання сервісних послуг залучають виробників складного промислового устаткування. Особливості, недоліки та переваги варіанту.
34. Дистриб'ютор (національний імпортер). Визначення. Основні функції.
35. Автомобільний дилер. Визначення. Основні функції.
36. Автомобільний дилер. Класифікація дилерів. Функціональні особливості.
37. "Власні" дилери. Основні функції. Їх особливості
38. "Незалежні" дилери. Основні функції. Їх особливості.
39. Вимоги до підприємницьких структур, що подали заяву на входження до дилерської мережі.
40. Напрямки формування дилерської мережі. Їх особливості.
41. Організаційна структура автомобільного дилера. Визначення. Схема взаємозв'язку структурних підрозділів дилера.
42. Комерційна служба. Функції. Підпорядкованість.
43. Служба реалізації нових автомобілів. Функції. Підпорядкованість.
44. Служба реалізації автомобілів, що були у використанні. Функції. Підпорядкованість.
45. Служба технічного сервісу. Основні функції. Цілі. Завдання.
46. Служба технічного сервісу. Організаційна структура.
47. Відділи приймання та оформлення замовлень.
48. Служба запасних частин. Функції. Підпорядкованість.
49. Організаційна схема виробничого процесу фірмового автосервісного підприємства
50. Види послуг, що надаються автосервісними підприємствами відповідно до "Системи технічного обслуговування та ремонту автомобілів".
51. Види послуг, що визначаються місцем втручання у конструкцію автомобіля.
52. Розподіл послуг залежності від складності та часу їх виконання.
52. Організація передпродажного обслуговування. Основні положення.
53. Комплекс обов'язкових робіт передпродажного обслуговування.
54. Комплекс робіт передпродажного обслуговування за потребою.
55. Комплекс додаткових робіт передпродажного обслуговування.
56. Оформлення попереднього замовлення на послуги з ТО та ремонту автомобілів.
- Схема. Особливості процесу.
57. Процес укладання остаточного замовлення. Схема. Особливості процесу.
58. Позичування послуг, що надаються автосервісними підприємствами. Визначення. Ознаки за якими виконується позиціонування послуг.

59. Ознаки конкурентоспроможності виробничих структур автосервісу.
60. Конкурентні переваги надавача послуг. Ознаки. Особливості визначення.
61. Визначення вільної зони на цільовому сегменті ринку сервісних послуг.
62. Карта позиціонування послуг за ознаками “вартість – час виконання”. Структура карти. Правила побудови. Інформація, що використовується.
63. Алгоритм організації прогнозування попиту на послуги автосервісу.
64. Визначення ступеня насиченості ринку автомобілями.
65. Види автомобіле-місць на виробничих ділянках автосервісних підприємств. Характеристика. Умови розташування.
66. Варіанти сполучення робіт ТО та поточного ремонту на підприємствах автосервісу.
67. Види документів, що регулюють взаємовідношення між надавачем послуг та власниками автотранспортних засобів.
68. Структура заказ-наряду. Послідовність заповнення заказ-наряду. Період, місце та умови оформлення.
69. Заявка на запасні частини. Послідовність заповнення заявки. Місце та умови оформлення.
70. Лист контролю робіт, що надаються виробничими підрозділами автосервісного підприємства. Послідовність заповнення листа. Період, місце та умови оформлення.
71. Акт виконання робіт з передпродажної підготовки автомобілів. Послідовність заповнення акту. Період, місце та умови оформлення.
72. Визначення місткості та ступеня освоєння ринку послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобілів.
73. Визначення потужності станцій технічного обслуговування автомобілів за методикою Гиправтотрансу.
74. Визначення потужності станцій технічного обслуговування автомобілів за методикою Daimler-Bens.
75. Визначення потужності станцій технічного обслуговування автомобілів за методикою Volkswagen.
76. Визначення потужності станцій технічного обслуговування автомобілів за методикою Volvo.
77. Визначення потужності станцій технічного обслуговування автомобілів за методикою Fiat.
78. Середні значення розрахунково-нормативних показників, що використовуються у практиці проектування та експлуатації АСП за кордоном.
79. Визначення раціонального місця розміщення АСП відповідно до координат центру ваги потоку послуг з ТО і ремонту автомобілів.
80. Визначення раціонального місця розміщення АСП відповідно до координат центра рівноважної системи витрат на придбання послуг.
81. Визначення раціонального місця розміщення підприємства автосервісу за умови мінімізації суми відстаней від  $j$ -го пункту розселення або праці власників  $i$ -ої марки автомобілів до крапки  $(x, y)$  – координат АСП.
82. Визначення раціонального радіуса дії автосервісного підприємства.
83. Вимоги до визначення площі та розміщення приміщень сервісного цеху.
84. Рекомендації щодо забезпечення зручності та безпеки руху автомобілів у сервісному цеху.
85. Визначення розмірів кузовного цеху. Вимоги до розміщення приміщення кузовної ділянки.
86. Визначення розмірів малярного цеху. Вимоги до розміщення приміщення малярної ділянки.

87. Визначення розмірів прибирально-мийної дільниці. Вимоги до розміщення приміщення прибирально-мийної дільниці.
88. Визначення площі зовнішніх функціональних зон (зони збереження, стоянки автомобілів).
89. Види показників, які характеризують обсяг реалізованої продукції АСП.
90. Визначення точки беззбитковості функціонування автомобільного дилера графічним методом.
91. Визначення точки беззбитковості функціонування автомобільного дилера аналітичним методом.
92. Визначення кількості працюючих у підрозділах служби технічного сервісу.
93. Показники використання виробничих потужностей, устаткування, робочого часу персоналу.
94. Умови невизначеності. Ознаки. Класифікація.
95. Обрати оптимальну стратегію (варіант будівництва) створення автосервісного центру в умовах невизначеності за критерієм Лапласа.
96. Обрати оптимальну стратегію (варіант будівництва) створення автосервісного центру в умовах невизначеності за критерієм Севіджа.
97. Обрати оптимальну стратегію (варіант будівництва) створення автосервісного центру в умовах невизначеності за критерієм Вальда.
98. Обрати оптимальну стратегію (варіант будівництва) створення автосервісного центру в умовах невизначеності за критерієм Гурвиця.
99. Система масового обслуговування (СМО). Визначення. Ознаки.
100. Фактори, що визначають функціональні можливості СМО.
101. Критерії ефективності функціонування СМО.
102. Класифікація СМО.
103. СМО з відмовами. Визначення. Види. Характерні ознаки.
104. СМО з очікуваннями (чергою). Визначення. Види. Характерні ознаки.
105. Основні компоненти СМО.
106. Основні параметри вхідного потоку вимог до СМО.
107. Дисципліна черги. Визначення. Правила формування дисципліни черги.
108. Механізм обслуговування у СМО. Характеристики, що його визначають.
109. Граф станів різних видів систем масового обслуговування.
110. Імовірнісні характеристики функціонування СМО.
111. Визначення якості послуг. Основні критерії якості послуг.
112. Фактори, що впливають на якість послуг з ТО та ремонту автомобілів.
113. Основні принципи управління якістю послуг автосервісу.
114. Нормативні аспекти управління якістю послуг.
115. Система управління якістю послуг. Вимоги до системи.
116. Система управління якістю послуг. Доцільність систем управління якістю
117. Підхід до розроблення та впровадження системи управління якістю.
118. Модель системи управління якістю. Петля якості.
119. Характеристика якості продукції автосервісу.
120. Оцінка кількісних та якісних характеристик послуг.
121. Ознаки організації, орієнтованої на замовника. Підходи до створення організації (відповідно до політики забезпечення якості послуг).
122. Система державних та міжнародних стандартів якості, що діють в Україні.
123. Складові елементи управління якістю послуг.
124. Основні терміни, що використовуються у процесі управління якістю послуг.
125. Механізм управління якістю автосервісних послуг та умови його функціонування.
126. Служба запасних частин. Визначення. Завдання.

127. Дилерські стандарти для служби запасних частин.
128. Система забезпечення ринку запасними частинами до автомобільної техніки.
129. Види систем управління запасами. Їх особливості, переваги, недоліки.
130. Оптимізація процесу управління запасами у фірмовій системі автосервісу.
131. Метод групування запасів ABC. Сутність. Рекомендації щодо застосування.
132. Метод групування запасів XYZ. Сутність. Рекомендації щодо застосування.
133. Комбінований метод групування запасів. Сутність. Рекомендації щодо застосування.
134. Оцінка ефективності функціонування служби запасних частин автомобільного дилера.
135. Особливості функціонування служби запасних частин фірмових підприємств автосервісу. Неліквідність запасів і причини їх виникнення. Активізація запасів.
136. Загальна схема руху запасів. Умови руху запасів.
137. Схема руху запасів при наявності страхових запасів.
138. Методи визначення потреби у запасних частинах. Загальна оцінка. Переваги. Недоліки. Розрахунок площі складу.
139. Співвідношення між поточними запасами, їх витратою, поповненням і страховими запасами.
140. Види систем поповнення запасів запасних частин і їх характеристика.
141. Організація самообслуговування власників автомобільної техніки на фірмових підприємствах автосервісу.
142. Рекламації. Визначення. Види рекламацій.
143. Організаційна схема роботи з рекламаціями у фірмовій мережі автосервісу.
144. Організація обслуговування автомобілів. Заходи, що входять до компетенції продуцента.
145. Організація обслуговування автомобілів. Заходи, що входять у компетенцію імпортера (дистреб'ютора).
146. Організація обслуговування автомобілів. Заходи, що входять до компетенції дилера.
147. Особливості організації обслуговування автомобілів 1 вікової категорії (від 0 до 3 років) у фірмовій мережі автосервісу.
148. Особливості організації обслуговування автомобілів 2 вікової категорії (від 3 до 7 років) у фірмовій мережі автосервісу.
149. Особливості організації обслуговування автомобілів 3 вікової категорії (від 7 років і старше) у фірмовій мережі автосервісу.
150. Юридичні особи – клієнти фірмового автосервісу. Характеристика. Особливості.
151. Фізичні особи – клієнти фірмового автосервісу. Характеристика. Особливості.
152. Форми і методи обслуговування клієнтів підприємствами автосервісу.
153. Основні положення організації роботи з клієнтами на фірмових підприємствах автосервісу.
154. Схема організації роботи з клієнтами на фірмових підприємствах автосервісу.
155. Процес організації роботи з клієнтами. Його складові елементи.

#### 4.2.3 Перелік типових завдань до заліку

До семестрового контролю-заліку винесені питання модульно-рейтингового контролю знань.

## ПЕРЕЛІК НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОЇ ЛІТЕРАТУРИ І НАВЧАЛЬНИХ ЗАСОБІВ

### 5.1. Основна та додаткова література

#### Основна:

1. Андрусенко С. І. Організація фірмового обслуговування: Навчальний посібник. – К.: ІЗМН, 1996. – 216 с.
2. Автосервис: Станции технического обслуживания автомобилей: Учебник / Под ред. В. С. Шуплякова, Ю. П. Свиридова. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. – 480 с.
3. Волгин В. В. Автосервис. Производство и менеджмент: Практическое пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>0</sup>», 2005. – 520 с.
4. Марков О. Д. Станции технического обслуживания автомобилей. – К.: Кондор, 2008. – 536 с.
5. Марков О. Д. Автосервіс: організація роботи з клієнтурою. – Київ: “Міжнародна агенція “BeeZone”, 2003. – 352 с
6. Фастовцев Г. Ф. Автотехобслуживание. – М.: Машиностроение, 1985. – 256 с.
7. Волгин В. В. Автомобильный дилер: практическое пособие по маркетингу та менеджменту сервиса и запасных частей. – М.: Ось – 89, 1997. – 224 с.
8. Родионов Ю. В. Производственно-техническая інфраструктура предприятий автомобильного сервиса. Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 439 с.
9. Управление автосервисом / Под общ. ред. Л. Б. Миротина. – М.: Издательство “Экзамен”, 2004. – 320 с.
10. Курніков І. П., Андрусенко С. І., Бортницький П. І. та ін. Технологічне проектування підприємств автосервісу. – К.: Видавництво “Іван Федоров”, 2003. - 262 с.

#### Додаткова:

1. Бычков В. П. Эффективность производства и предпринимательство в автосервисе: учебное пособие. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. – 304 с.
2. Напольский Г. М. Технологическое проектирование автотранспортных предприятий и станций технического обслуживания. – М.: Транспорт, 1993. – 272 с.
3. Миллер Б. М., Панков А. Р. Теория случайных процессов в примерах и задачах. – М.: ФИЗМАТЛИТ, 2002. – 320 с.

### 5.2. Методичні посібники і вказівки

1. Методичні вказівки до виконання контрольної роботи по курсу “Організація фірмового сервісного обслуговування”(для студентів спеціальності 7.090258 “Автомобілі та автомобільне господарство”)/ Укл: С. В. Нікульшин, – Горлівка: АДІ ДонНТУ, 2004. - 44 с.
2. Методичні вказівки до вибору технологічного устаткування для станцій технічного обслуговування легкових автомобілів та авторемонтних майстерень (для студентів спеціальності 7.090258 “Автомобілі та автомобільне господарство”). Частина 1/ Укл. С. В. Нікульшин, В. І. Кудінов. – Горлівка: АДІ ДонНТУ, 2003. - 44 с.
3. Методичні вказівки до вибору технологічного устаткування для станцій технічного обслуговування легкових автомобілів та авторемонтних майстерень (для студентів спеціальності 7.090258 “Автомобілі та автомобільне господарство”). Частина 2/ Укл. С. В. Нікульшин, В. І. Кудінов. – Горлівка: АДІ ДонНТУ, 2003. - 75 с

### 5.3. Плакати, відеофільми, фотографії

За обраними темами.