

Министерство образования и науки Российской Федерации
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

В.И. МАРУСИНА

СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ АВТОСЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Часть 1

Утверждено Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного пособия

НОВОСИБИРСК
2009

УДК 656.13(075.8)
М 296

Рецензенты: *А.И. Безнедельный*, канд. техн. наук, доц.
В.В. Решедько, канд. техн. наук, доц.

Работа подготовлена на кафедре технологии машиностроения
для студентов IV – V курсов МТФ
всех форм обучения по специальности 190603

Марусина В.И.

М 296 Системы, технология и организация автосервисных услуг : учеб. пособие / В.И. Марусина. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2009. – Ч. 1. – 64 с.

ISBN 978-5-7782-1170-4

В пособии проанализирована динамика развития автопарка в России. Описаны составные элементы и характеристика услуг автосервиса, особенности организации сервиса автомобилей, принадлежащих гражданам, правила общения с клиентами. Отражены основные принципы организации автосервиса.

Дан анализ рынка услуг: классификация объектов рынка услуг, отношения между субъектами рынка, конкурентоспособность автосервисных услуг.

Приведены этапы старта автобизнеса, разработка бизнес-плана и его структура. Представлены системы технического обслуживания и ремонта автомобилей, виды ТО и ремонта; гарантийное и послегарантийное обслуживание.

Предназначено для студентов, обучающихся по специальности «Автосервис в фирменном обслуживании».

УДК 656.13(075.8)

Марусина Валентина Ивановна

СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ АВТОСЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Часть 1

Учебное пособие

Редактор *Л.Н. Ветчакова*
Выпускающий редактор *И.П. Брованова*
Дизайн обложки *А.В. Ладыжская*
Компьютерная верстка *В.Н. Зенина*

Подписано в печать 26.05.2009. Формат 60×84 1/16. Бумага офсетная. Тираж 100 экз.
Уч.-изд. л. 3,72. Печ. л. 4,0. Изд. № 52. Заказ № Цена договорная

Отпечатано в типографии
Новосибирского государственного технического университета
630092, г. Новосибирск, пр. К. Маркса, 20

ISBN 978-5-7782-1170-4

© Марусина В. И., 2009
© Новосибирский государственный
технический университет, 2009

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|----|
| Введение. Динамика развития автопарка в России | 3 |
| 1. Автосервис | 5 |
| 1.1. Составные элементы сервиса | 7 |
| 1.2. Характеристики услуг | 9 |
| 1.3. Организация сервиса автомобилей, принадлежащих гражданам | 11 |
| 1.4. Приемлемый сервис – неприемлемый сервис | 12 |
| 1.5. Информация о клиентах | 13 |
| 1.6. Правила общения с клиентами | 17 |
| 1.7. Основные принципы организации сервиса. | 18 |
| 1.8. Условия выполнения услуг. | 19 |
| 2. Организация предприятий автосервиса | 19 |
| 2.1 Структура службы сервиса | 21 |
| 2.2. Условия функционирования деятельности автосервиса | 26 |
| 2.3. Кадровая структура предприятий автосервиса | 27 |
| 2.4. Организационная структура управления предприятием | 28 |
| 2.5. Основы системы фирменного обслуживания | 29 |
| 2.5.1. Принцип и задачи системы фирменного обслуживания | 30 |
| 2.5.2. Структура системы фирменного обслуживания | 31 |
| 2.5.3. Организационные формы технического сервиса | 32 |
| 3. Рынок услуг | 32 |
| 3.1. Классификация объектов рынка | 33 |
| 3.2. Отношения между субъектами рынка | 37 |
| 3.3. Выбор стратегии развития предприятий автосервиса | 39 |
| 3.4. Современное состояние рынка | 42 |
| 3.5. Состояние рынка в Новосибирской области | 43 |
| 3.6. Уровни рынка автосервисов | 44 |
| 3.7. Проблемы развития рынка услуг | 46 |
| 3.8. Принципы развития рынка услуг | 47 |
| 3.9. Система регулирования рынка услуг | 48 |
| 4. Создание предприятий автосервиса | 48 |
| 4.1. Четыре этапа старта бизнеса | 49 |
| 4.2. Принцип построения современной станции. | 50 |
| 4.3. Разработка бизнес-планов. | 51 |
| 4.4. Структура бизнес-планов. | 52 |
| 5. Система технического обслуживания и ремонта машин | 54 |
| 5.1. Виды ТО и ремонта машин | 57 |
| 5.2. Организация предпродажного обслуживания | 59 |
| 5.3. Основы стратегии послепродажного обслуживания (ППО) | 60 |
| 5.3.1. Критерии эффективности послепродажного обслуживания | 61 |
| 5.3.2. Гарантийное и послегарантийное обслуживание | 63 |
| Список литературы | 63 |