

ВОПРОСЫ

К экзамену по дисциплине «Система, технология и организация сервисных услуг» для студентов 3 курса факультета механизации сельского хозяйства (направления подготовки 23.03.03 – Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов)

1. Понятие и основные функции автосервиса и фирменного обслуживания. Номенклатура услуг.
2. Организация обслуживания автомобилей в гарантийный и послегарантийный периоды, обслуживание по сервисным книжкам.
3. Организация и технология заявочного текущего ремонта, диагностических операций, отдельных видов работ.
4. Виды обслуживаний и ремонтов. Определение периодичности.
5. Корректирование периодичности в зависимости от условий эксплуатации.
6. Планирование периодичности обслуживания легковых автомобилей отечественного производства.
7. Планирование периодичности технического обслуживания легковых автомобилей зарубежного производства.
8. Планирование периодичности технического обслуживания и ремонтов автомобилей грузового транспорта и специальных видов транспорта.
9. Расчет параметров технологического процесса технического обслуживания легковых автомобилей.
10. Определение параметров технологии выполнения основных технологических процессов техобслуживания.
11. Определение потребности в запасных частях, при планировании периодичности технического обслуживания автомобилей.
12. Организация технической помощи по месту востребования.
13. Технологические и информационные связи между производственными участками и зонами.

14. Приемка, хранение и выдача автомобилей. Организационно-управленческие структуры предприятий автосервиса.
15. Особенности работы сервисных служб в особых условиях.
16. Механизм формирования рынка услуг.
17. Лицензирование и система сертификации качества услуг, основные положения и порядок проведения.
18. Мировой опыт сертификации. Сертификация механических транспортных средств.
19. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
20. Организация и управление сертификацией механических транспортных средств и прицепов.
21. Логистические системы предприятий автосервиса.
22. Номенклатура запасных частей, эксплуатационных и вспомогательных материалов, автопринадлежностей.
23. Роль и место складов в современном производстве и сервисе.
24. Оборудование автоматических и автоматизированных складов. Транспортно-складская тара.
25. Документооборот как составляющие системы материально-технического снабжения. Системы автоматического управления складами и запасами.
26. Приемка автомобилей на обслуживание и выдача после обслуживания как обязательные элементы технологического процесса и процедуры работы с клиентом.
27. Первичный документооборот. Организация и технология предпродажной подготовки, гарантийного ремонта.
28. Технический контроль. Диагностирование автомобилей при приемке и выдаче.
29. Основные нормативные документы по управлению производством. "Положение о ТО и ремонте автомобилей, принадлежащих гражданам".

30. Документы по предпродажной подготовке, о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники, об абонементном обслуживании, об оказании услуг населению и организациям консультационными (экспертными) отделами, о порядке предоставления услуг на участках самообслуживания.
31. Планирование производства.
32. Организационно-управленческие структуры инженерно-технической службы предприятий автосервиса различного размера. Должностные обязанности, совмещение профессий.
33. Требования к персоналу при предоставлении услуг по подготовке автомобилей к государственному техническому осмотру.
34. Роль, состояние и развитие системы государственного регулирования автотранспортной деятельностью.
35. Законодательные и нормативные акты системы регистрации, сертификации и лицензирования предприятий как правовая база защиты прав потребителей, обеспечения интересов государства, его социальной, экологической и общественной безопасности.
36. Зарубежный опыт. Основные понятия о системе государственного регулирования в странах с развитой рыночной экономикой. Требования, предъявляемые при организации предприятий автосервиса.
37. Классификация предприятий автомобильного транспорта и автосервиса по видам, формам предпринимательской деятельности (наем, аренда, лизинг и т.д.).
38. Правовые основы индивидуально-трудовой деятельности в автосервисе.
39. Формы собственности предприятий автомобильного транспорта и сервиса, особенности их деятельности.
40. Законы РФ "О предприятиях и предпринимательской деятельности", "О защите прав потребителей", "О собственности в РФ", "О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках".
41. Сертификация как инструмент управления качеством и безопасностью работ на автосервисе.

42. Лицензирование как система государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса.
43. Сертификация, понятие, цели, задачи, правовые основы. Организационная структура и система сертификации в РФ.
44. Сертификация на автомобильном транспорте. Сертификация услуг по ТО и ремонту автотранспортных средств. Сертификация транспортных средств.
45. Сертификация гаражного технологического оборудования. Сертификация продукции на автомобильном транспорте.
46. Порядок сертификации. Оформляемые документы.
47. Лицензирование, понятие, цели задачи, правовые основы. Организационная структура и система лицензирования на автомобильном транспорте РФ.
48. Лицензирование услуг по ТО и ремонту. Требования, предъявляемые при лицензировании.
49. Документы, предъявляемые и оформляемые при лицензировании услуг по ТО и ремонту транспортных средств.
50. Требования лицензирования в области обеспечения безопасности движения.
51. Требования лицензирования в части обеспечения экологической безопасности производственной деятельности и эксплуатации транспортных средств.
52. Основные законодательные и нормативные акты, регламентирующие автоперевозочный процесс.
53. Требования, предъявляемые к заявителю - организатору перевозочного процесса. Порядок составления и подачи документов.
54. Нормативно-правовые акты, определяющие систему регистрации предприятий сервиса.
55. Система и порядок оформления регистрации предприятий сервиса.
56. Документы, оформляемые при регистрации и получении права на профессиональную деятельность.

57. Понятие и роль ресурсов в сферах автосервиса и автомобильного транспорта.
58. Понятие и сущность материально-технического обеспечения (МТО).
59. Значение, основные задачи МТО.
60. Формы и системы снабжения и обеспечения материально-техническими ресурсами. Состояние российского рынка.
61. Рынок автомобильной техники, запасных частей и эксплуатационных материалов в развитых странах. Системы МТО за рубежом.
62. Виды технических изделий и эксплуатационных материалов.
63. Изделия и материалы для хозяйственной деятельности.
64. Номенклатура и объемы потребления материальных ресурсов. Факторы, влияющие на расход материальных ресурсов: конструктивные, эксплуатационные, технологические и организационные.
65. Системы обозначения, шифровки, кодирования.
66. Вторичные ресурсы в автосервисе.
67. Методы хранения, сбора, использования, утилизации. Виды отчетности перед экологическими и другими службами.
68. Структура и функционирование рынка запасных частей. Основы конкурентоспособности автомобильной техники.
69. Системная организация сбыта. Поставщики, продавцы, потребители. Методы и каналы сбыта запасных частей.
70. Система управления деятельностью по производству и сбыту запасных частей.
71. Виды торговли. Товарная политика. Торговая номенклатура.
72. Развитие дилерской сети. Структура и расчет цен.
73. Гибкие системы цен и стимулов. Привлечение постоянных оптовых потребителей. Розничная торговля через магазины.
74. Анализ результатов деятельности и спроса на запасные части. Факторы, влияющие на сбыт, методы его прогноза.

75. Управление складскими запасами. Современные базы данных для запасных частей.
76. Нормирование и методы управления запасами. Оптимизация контроль и ускорение оборачиваемости запасов.
77. Экономичное размещение адресная система хранения деталей. Организация выполнения заказов активизация запасов запасных частей.
78. Документооборот. Применение компьютерных технологий при заказе учете ресурсов, эффективности их использования, в управлении запасами.
79. Определение потребности в топливе, в смазочных и других эксплуатационных материалах в автопредприятиях различного вида деятельности.
80. Нормирование и учет расхода топлива, смазочных материалов. Нормирование расхода других эксплуатационных материалов.
81. Назначение и классификация складов. Технические характеристики и оборудование складов.
82. Организация складского хозяйства на предприятиях автосервиса. Объемно-планировочные и конструктивные решения складов различных уровней.
83. Технология складских работ. Определение номенклатуры и объемов хранения агрегатов, узлов и деталей на складах различного уровня.
84. Перевод системы МТО на оптовую торговлю запасными частями и материалами.
85. Развитие дилерской сети. Организация региональных складов запасных частей. Маркетинг. Логистика.
86. Прогноз изменения структуры и возрастного состава автомобильного парка страны. Тенденции конструктивных изменений автомобилей.
87. Компьютеризация технологического оборудования. Ужесточение нормативов на дорожно-транспортную и экологическую безопасность автомобилей.
88. Совершенствование информационных и производственных технологий. Потребность в персонале высокой квалификации.