

## ВВЕДЕНИЕ

### ЧАСТЬ I

#### ГЛАВА 1. ОСОБЕННОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ДИЛЕРСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОТЕХОБСЛУЖИВАНИЯ

Определение и основные понятия системы управления дилерскими предприятиями АТО  
Анализ структуры, показателей, технологических процессов, методов определения рационального уровня запаса запасных частей и гарантийных периодов автотранспортных средств на дилерских предприятиях АТО  
Состав и производственная структура дилерских предприятий АТО  
Характеристика технологических процессов дилерских предприятий АТО  
Технико-экономические показатели деятельности дилерских предприятий АТО  
Анализ методов определения рационального уровня запаса запасных частей и материалов  
Анализ методов определения гарантийных периодов автотранспортных средств  
Автоматизация управления производственными процессами на дилерских предприятиях АТО  
Имитационное моделирование как инструмент управления производственными процессами на дилерских предприятиях АТО

#### ГЛАВА 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ДИЛЕРСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОТЕХОБСЛУЖИВАНИЯ

Определение спроса на услуги дилерских предприятий АТО  
Математическое моделирование производственных процессов дилерских предприятий АТО  
Система управления производственными и вспомогательными процессами на дилерских предприятиях АТО  
Методология структурного анализа и построения системы управления процессами АТО на основе SADT-моделирования  
Обоснование применения SADT-модели для описания системы управления АТО и процессов в ней  
Построение SADT-модели в системе управления производственными и вспомогательными процессами АТО  
Моделирование АСУ на дилерских предприятиях АТО  
Взаимосвязь технического состояния АТС и системы АТО

#### ГЛАВА 3. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ДИЛЕРСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОТЕХОБСЛУЖИВАНИЯ

Управление эксплуатационной надежностью АТС в эксплуатации  
Мониторинг отказов и неисправностей легковых автомобилей на примере марки Opel  
Мониторинг отказов и неисправностей автобусов на территории Российской Федерации  
Управление гарантийным обслуживанием на дилерских предприятиях АТО  
Оптимизация затрат на гарантийное обслуживание на примере легковых автомобилей  
Исследование периодичности ТО в гарантийный период эксплуатации на примере легковых автомобилей марки Opel  
Управление объемами работ в системе дилерских предприятий АТО  
Исследование динамики продаж автобусной техники в регионах Российской Федерации  
Методика прогнозирования объемов работ ТО и ремонта автобусов в регионах Российской Федерации  
Управление запасами в системе дилерских предприятий АТО  
Разработка методики определения рационального уровня запаса на складе ДСТ ОА  
Организация поставок запасных частей и материалов на склады ДСТОА  
Документальное и информационное обеспечение системы АТО

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК К ЧАСТИ I

### ЧАСТЬ II

#### ГЛАВА 4. РАЗРАБОТКА УПРАВЛЯЮЩИХ АЛГОРИТМОВ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССАМИ АВТОТЕХОБСЛУЖИВАНИЯ

Алгоритм программного обеспечения ДСТОА

Алгоритм автоматизированного управления

уровнем запасов на ДСОА

Алгоритм поиска автомобилей, участвующих в отзывных кампаниях производителя на ДСОА

Реализующий алгоритм уменьшения трудозатрат при поиске сложных неисправностей в электронных системах цифрового класса легковых автомобилей

Реализующий алгоритм централизованного дополнительного

гарантийного обслуживания АТС

Программный комплекс, описывающий производственные процессы предоставленных услуг на ДСТОА

#### ГЛАВА 5. ОСНОВЫ ПОСТРОЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ ПОДСИСТЕМЫ ОБУЧЕНИЯ

##### ПЕРСОНАЛА В СИСТЕМЕ

##### ДИЛЕРСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОТЕХОБСЛУЖИВАНИЯ

Понятие процесса обучения

Цели и задачи обучения, стоящие перед системой дилерских предприятий АТО

Построение учебного процесса в системе дилерских предприятий АТО

Методика определения фактической потребности в обучении

технического персонала на дилерских предприятиях АТО

Разработка обучающих программ

Методика повышения эффективности обучения персонала в системе дилерских

предприятий АТО

Основополагающие принципы развития системы обучения на дилерских предприятиях АТО

#### ГЛАВА 6. ОСНОВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ СИСТЕМЫ

##### ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ДИЛЕРСКИХ

##### ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОТЕХОБСЛУЖИВАНИЯ

Методика уменьшения сверхнормативных простоев АТС как элемент управления эффективного сервиса

Аудит и аттестация ДСТОА

Методика расчета дополнительных работ в регламентном техническом обслуживании автомобилей

Правовое обеспечение производственной деятельности ДСТОА

Кадровая политика системы дилерских предприятий АТО и дистрибьютора

Расчет эффективности от внедрения предложенных технологий в систему АТО

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК К ЧАСТИ II

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

### УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ