

Wprowadzenie	5
1. Organizacja procesu obsługi pojazdów	
1.1. Rodzaje i klasyfikacja obsługi	8
1.2. Organizacja procesu obsługi pojazdów	12
1.3. Zależność liczby obsługiwanych pojazdów od wielkości serwisu	24
1.4. Bazy danych klientów i obsługiwanych pojazdów	26
1.5. Dobór zespołu, przydzielanie zadań pracownikom i zasady kierowania nimi	29
2. Dokumentacja procesu obsługi i naprawy pojazdów samochodowych	
2.1. Dokumentacja obsługi i naprawy pojazdów samochodowych	36
2.2. Dokumentacja wykonanych kontroli pojazdów samochodów	43
2.3. Dokumentacja technologiczna procesu naprawy pojazdów	51
3. Gospodarka częściami zamiennymi i materiałami eksploatacyjnymi	
3.1. Organizacja działalności magazynu części zamiennych	58
4. Zasady recyklingu i postępowania z odpadami użytkowymi	
4.1. Zasady wycofania pojazdu z ruchu	68
4.2. Kasacja pojazdu	72
4.3. Recykling pojazdów samochodowych	78
5. Koszty obsługi pojazdów samochodowych	
5.1. Koszty obsługi pojazdów samochodowych	94
5.2. Rozliczanie wykonanej obsługi	97
5.3. Wystawianie faktur	99
6. Problemy techniczne dotyczące obsługi i naprawy pojazdów samochodowych	
6.1. Zasady doboru narzędzi, wyposażenia warsztatowego i urządzeń naprawczych . . .	104
6.2. Wyposażenie warsztatów i stacji kontroli pojazdów	107
7.2.1. Wyposażenie warsztatów serwisowych	107
7.2.2. Wyposażenie stacji kontroli pojazdów	109
6.3. Badania techniczne pojazdów	113
6.4. Obsługa techniczna zespołów pojazdów	116
7.4.1. Obsługa techniczna silnika	116
7.4.2. Obsługa układu napędowego	131
7.4.3. Obsługa techniczna układu nośnego i jezdnego	137
7.4.4. Obsługa techniczna mechanizmów prowadzenia samochodu	144
7.4.5. Obsługa techniczna innych wybranych elementów i układów samochodu	150

7. Rozwiązania organizacyjne i techniczne wpływające na efektywność i jakość obsługi i naprawy pojazdów

7.1. Współpraca przedsiębiorstw serwisowych	158
7.2. Technika sprawdzania zadowolenia klienta z wykonanej usługi	161
7.3. Optymalizacja działalności przedsiębiorstwa	163
7.4. Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie serwisowym	165