



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Технический сервис и информационные технологии»

Технология и организация торговли АТС и запчастям

*Методические рекомендации к самостоятельной работе
студентов заочной формы обучения
направления подготовки
43.03.01 Сервис профиль Сервис транспортных средств*

Автор:

ст. преподаватель кафедры ТС и ИТ А.В. Ременцов

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к зачету, темы докладов для устного опроса, практические задания, методические рекомендации к практическим занятиям, основная и дополнительная литература.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу.....	5
Темы докладов для устного опроса.....	8
Вопросы к зачету.....	10
Практические задания для зачета.....	11
Темы практических занятий.....	11
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	12

Введение

Целью освоения дисциплины «Технология и организация торговли АТС и запчастям» является формирование обучающимися совокупности знаний о технологии и организации торговли АТС и запчастями.

Задачи дисциплины:

- формирование теоретических знаний об организации торговли АТС и запчастями;
- формирование практических навыков по работе с клиентами;
- формирование умений использовать полученные практические знания с целью организации и совершенствованию деятельности по торговле АТС и запчастями

Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу

Доклад является формой самостоятельной работы студента, доклад должен быть выполнен в печатном виде и представлен на практическом занятии в соответствии с заявленной темой. Доклад готовится по сформированному преподавателем перечню тем для устного опроса в рамках самостоятельного изучения дисциплины. Работа должна быть написана понятным языком и технически правильно оформлена.

Общие требования к оформлению доклада:

- бумага формата А4;
- текст набирается в редакторе Word;
- шрифт текста – Times New Roman, размер 14;
- размер полей: слева – 3 см, справа – 1,5 см, снизу и сверху – по 2 см;
- междустрочный интервал – полуторный;
- отступ первой строки абзаца – 1,25 см;
- нумерация страниц сквозная. Титульный лист является первой страницей (номер не ставится). Номера последующих страниц проставляются в нижнем правом углу;
- каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы.

Приводимые в тексте цитаты должны быть точными и иметь ссылку на первоисточник (см. ниже требования к цитированию).

При неудовлетворительном выполнении доклада (тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы), он возвращается студенту на доработку с учетом замечаний преподавателя.

При подготовке доклада формируются навыки работы с литературой, её цитирования и правильного оформления работы. Такие навыки необходимы и при подготовке курсовой работы, выпускной квалификационной работы.

Общие требования к цитированию

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник. Ссылки на литературу в тексте работы приводятся в квадратных скобках - [23, с. 95]. При одновременной ссылке на несколько литературных источников они перечисляются через точку с запятой, с сохранением порядка следования в общем перечне литературы, например [6; 10; 12].

Примеры библиографического описания литературы

Если книга имеет одного автора:

Марусина, В.И. Системы, технология и организация автосервисных услуг : учебное пособие / В.И. Марусина. - Новосибирск : НГТУ, 2011. - 218 с.

Если книга имеет двух авторов, то в начале описания указывается первый автор, после заглавия указываются сведения и о первом, и о втором авторах:

Бондаренко Е.В. Основы проектирования и эксплуатации технологического оборудования : учебник для вузов/ Е.В. Бондаренко, Р.С. Фаскиев. - М. : Академия, 2011. – 304 с.

Если книга имеет трёх авторов, то в начало описания выносится первый автор, остальные авторы, вместе с первым, перечисляются после заглавия:

Першин В.А. Типаж и техническая эксплуатация оборудования предприятий автосервиса: учебное пособие для вузов / В.А. Першин, А.Н. Ременцов, Ю. Г. Сапронов, С. Г. Соловьев. - Ростов н/Д. : Феникс, 2008. – 413 с.

Если книга имеет четыре и более авторов, то после заглавия указываются только первый автор, далее следуют слова «и др.», заключенные в квадратные скобки:

Педагогика : учеб. пособие / В. А. Сластёнин [и др.]. – 3-е изд. – М. : Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

Если книга является частью многотомного издания, то указывается количество

томов (или книг), и ссылка делается на тот том, который использован в работе. Например:
Справочник конструктора: Учебно-практическое пособие: В 2 книгах Книга 2. Машины и механизмы / Фещенко В.Н., - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва :Инфра-Инженерия, 2017. - 400 с.

Пример описания главы из книги

Гринцевич В.И. Технологические процессы диагностирования и технического обслуживания автомобилей: учебное пособие / В.И. Гринцевич, С.В. Мальчиков Г.Г. Козлов. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2012. - 204 с. – Гл. 3. – С. 11-23.

В случае тематического сборника трудов описание источника начинается с заглавия, далее после косой черты указывается редактор (или редакторы), далее описание сведений об издании, выходные данные как в предыдущих случаях. Например:

Семь нот менеджмента / под ред. В. Красновой, А. Привалова. – Изд. 3-е, доп. – М. : Журнал Эксперт, 1998. – 424 с.

Если заглавие книги состоит из нескольких предложений, между которыми в источнике информации отсутствуют знаки препинания, то в описании эти предложения отделяют друг от друга точкой:

Кроник, А. А. Каузометрия. Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути / А. А. Кроник, Р. А. Ахмеров. - М. : Смысл, 2003. – 284 с.

Иногда книга имеет второе, уточняющее название. Оно также приводится в описании и обычно отделяется от основного двоеточием и пишется с маленькой буквы. Например:

Первин, Л. Психология личности : теория и исследования / Л. Первин, О. Джон ; пер. с англ. М. С. Жамкочьян ; под ред. В. С. Магуна. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 607 с.

Фельдштейн, Д. И. Психология взросления : структурно-содержательные характеристики процесса развития личности : избранные труды / Д. И. Фельдштейн. – 2-е изд. – М. : Флинта, 2004. – 672 с.

Сведения, относящиеся к заглавию, содержащую информацию, раскрывающую и поясняющую основное заглавие, сведения о виде, жанре, назначении произведения, указывают через двоеточие с маленькой буквы:

Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник...

Аннотации диссертаций и диссертации в списке литературы приводятся следующим образом:

Жалагина, Т. А. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности преподавателя вуза : дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 309 с.

Савченко, Н. А. Смысловые установки как компонент профессиональных диспозиций студентов-психологов : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н. А. Савченко. – Ростов-н/Д., 2008. – 16 с.

Пример описания справочных материалов:

Справочник практического психолога : Психотерапия / сост. С.Л. Соловьёва. – М. : АСТ ; СПб : Сова, 2011. – 575 с.

Описание статей осуществляется следующим образом:

статья одного автора из сборника:

Гаврилова, Г.Г. Проблемы инвестирования в негосударственные пенсионные фонды / Г.Г. Гаврилова // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике : меэвуз. сб. науч. тр. / ВолгГТУ ; под ред. Г.С. Мерзлякиной. – Волгоград, 2006. – Вып. 13 – С. 273-279.

статья двух авторов из сборника:

Ермоленко, И. И. Проблемы внедрения принципов стратегического планирования на предприятиях в современном управлении / И. И. Ермоленко, Р. Е. Шульман // X Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области, 8-11 нояб.

2005 г. / ВолГУ [и др.]. – Волгоград, 2006. – Вып. 1. Экономика и финансы : тезисы докл. – С. 218-219.

статья трёх авторов из сборника:

Кравцов, М. Ю. Социологический аспект проблемы порядка в современных междисциплинарных исследованиях / М. Ю. Кравцов, А. В. Соловьёва, Р. В. Яценко // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы : сб. науч. ст. / ФГОУ ВПО «Новочеркасская гос. мелиорат. академ.». – Новочеркасск ; Ростов н / Д., 2007. – Вып. 9. – С. 114-118.

статья четырёх и более авторов из сборника:

Особенности заболеваний и травм у спортсменов / Л.М. Демьянова [и др.] // Здоровая молодежь – будущее страны! : матер. гор. межвуз. науч.-практ. Конф., г. Волгодонск, 28 апр. 2011 г. / Волгодонский институт (филиала) ЮФУ. - Волгодонск, 2012. – С. 83-88.

статья одного автора из журнала:

Кашкаров, А. П. Проблемы семейного чтения / А. П. Кашкаров // Воспитание школьников. -2012. - № 9. – С. 30-34.

статья двух авторов из журнала:

Николаев, В. А. Сущность трудового воспитания в современных условиях / В. А. Николаев, В. А. Шошин // Педагогика. – 2011. - № 6. – С. 51-57.

статья трёх авторов из журнала:

Ромашкин, К. И. Математика в проектах наукоучения / К. И. Ромашкин, Г. Н. Аверьянова, А. С. Пронин // Социально-гуманитарные знания. – 2012. - № 3. – С. 135-144.

статья более трёх авторов из журнала:

Конфессиональные особенности религиозной веры и представлений о ее социальных функциях / Ю. А. Гаврилов [и др.] // Социологический исследования. – 2005. - № 6. – С. 46-56.

статья из газеты:

Головачёв, В. Долг платежом красен: о долгах по зарплате работникам бюджетной сферы / В. Головачёв // Труд. – 2006. – 3 апр. – С. 2.

Примеры описания ресурса удаленного доступа:

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (6 файлов, 511 тыс. записей). – М., [2009]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>

Образование: исследовано в мире = oim.ru [Электронный ресурс] : междунар. науч. пед. интернет-журнал с библиотекой-дипозитарием / под патронажем Рос. Акад. Образования; Гос. науч. пед. б-ки им. К.Д. Ушинского. – М. : OIM.RU, 2001. – Режим доступа : <http://www.oim.ru>.

Лосев, С. Корпоративные системы ЭЦП : между производством и технологией [Электронный ресурс] / С. Лосев. – 2006. – Режим доступа : <http://www.imag.ru/ID=622563>

Акопова, Ж. История возникновения и правового регулирования товарных знаков [Электронный ресурс] // Право и управление. XXI век. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16922586>

Если в работе цитируются несколько статей из сборника трудов или журнала, единицами библиографического описания являются каждая из этих статей, а не весь сборник или журнал.

**Темы докладов для устного опроса по дисциплине
«Технология и организация торговли АТС и запчастям»**

1. В чём заключается экономическая сущность торгового предприятия?
2. Что составляет юридическую основу торгового предприятия?
3. Что составляет хозяйственную основу торгового предприятия?
4. Что составляет хозяйственную основу торгового предприятия?
5. Какова структура внешней и внутренней среды торгового предприятия?
6. В чём заключается основная функция торгового предприятия?
7. Каковы факторы косвенного воздействия внешней среды на торговое предприятие?
8. Назовите виды классификации торговых предприятий.
9. Какие особенности у запасных частей как товара?
10. В чём заключается особенность запасных частей «применяемость»?
11. В чём заключается особенность запасных частей «наличие заменителей»?
12. Какова структура рынка запасных частей?
13. В чём различие между оригинальными и неоригинальными запасными частями.
14. Перечислить разделы каталога оригинальных запасных частей.
15. Чем отличается структура каталогов оригинальных запасных частей от неоригинальных.
16. По какому принципу формируются каталоги неоригинальных запасных частей.
17. Литература, издаваемая для дилеров заводом-изготовителем.
18. По какому принципу нумеруются детали в каталоге оригинальных запасных частей?
19. По какому принципу нумеруются детали в каталоге неоригинальных запасных частей?
20. Что относится к сопутствующим товарам?
21. Каковы принципы торговли сопутствующими товарами?
22. Участники рынка запасных частей.
23. Как распространяются запасные части на первичном рынке?
24. Особенности функционирования вторичного рынка.
25. Какие запасные части отнесены в категорию не конкурирующих?
26. В течении какого периода времени завод-изготовитель обязан обеспечивать проданные автомобили запасными частями, после прекращения их выпуска?
27. Функции глобального оператора.
28. Какие запасные части отнесены в категорию особо конкурирующих?
29. Перечислить группы конкурентов оригинальных запасных частей.
30. В чём заключается принцип разделения запасных частей на группы в зависимости от спроса?
31. Какова структура системы обеспечения рынка запасными частями?
32. Какова роль информационных технологий в данной системе?
33. В чем отличия организации товаропроводящих сетей неоригинальных запасных частей от оригинальных?
34. Кто занимается организацией товаропроводящей сети на вторичном рынке?
35. Назовите формы фирменного автомобильного сервиса.
36. Преимущества и недостатки европейской системы фирменного обслуживания автомобилей.
37. Каким образом организуется американская система фирменного обслуживания автомобилей?
38. Каковы требования к системе обеспечения запасными частями дилерских автоцентров?
39. Почему заводы-изготовители добиваются выполнения дилерами единых требований по организации склада запасных частей?
40. Может ли осуществляться розничная продажа запасных частей со склада дилерского автоцентра?

41. Какое звено товаропроводящей сети автопроизводителя формирует ассортимент запасных частей для склада запасных частей в фирменных автоцентрах?
42. Какова средняя оборачиваемость запасов на дистрибьюторском складе запасных частей в год?
43. Основные методы экономичного размещения деталей на складе.
44. Для чего необходима адресная система хранения запасных частей на складе?
45. Каков порядок исполнения заказов дистрибьюторскими и крупными дилерскими складами запасных частей?
46. Причины образования неликвидов на складе запасных частей.
47. Для чего необходим анализ частоты продаж каждой детали?
48. Что такое – оборачиваемость запасов?
49. Какие бывают виды оборачиваемости запасов?
50. Основная задача стратегии управления запасами на складе запасных частей.
51. Каковы критерии оптимизации системы управления товаропроводящей сетью?
52. Для чего необходим прогноз сбыта запасных частей?
53. От чего зависит специализация магазинов при СТОА?
54. Виды специализации розничной торговли запасными частями.
55. Какие виды розничных торговых предприятий наиболее распространены на рынке запасных частей?
56. Виды планировки торгового зала.
57. Преимущества и недостатки торговли запасными частями под заказ.
58. Какие виды планировки торгового зала наиболее применимы при продаже запасных частей?
59. Принцип организации торговли при выставочной планировке торгового зала.
60. Перечислите методы активизации розничной торговли.
61. Каковы дополнительные услуги, предоставляемые покупателям при организации розничной торговли?
62. Принцип метода «учёт упущенных продаж».
63. Каковы составляющие квалификации продавца запасных частей?
64. Перечислить факторы, влияющие на выбор товара покупателем.
65. Каковы основные тенденции формирования розничных цен на запасные части?
66. Составляющие закупочных расходов при формировании цены на запасные части.
67. Составляющие издержек при формировании цен на запасные части.
68. Какие нормативные документы регламентируют деятельность по продаже автотранспортных средств?
69. Способы продажи автотранспортных средств.
70. Порядок продажи новых автотранспортных средств
71. Документы, выдаваемые при продаже нового автотранспортного средства.
72. Что включает в себя предпродажная подготовка автомобиля?
73. Что продавец должен выдать покупателю при продаже автомобиля, мотоцикла, прицепа?
74. Каким образом устанавливается гарантия на новое АМТС?
75. Каковы законные требования покупателя (владельца) к продавцу автомобилей, мотоциклов, прицепов, номерных агрегатов в случае обнаружения в них недостатков и вскрытия производственных дефектов в период гарантийного срока?
76. В какие сроки должно быть произведено устранение недостатков, обнаруженных покупателем (владельцем) в новом АМТС?
77. Каким образом изменяется гарантийный срок, установленный заводом-изготовителем на АМТС, в случае обнаружения и устранения недостатков в течение этого срока?
78. В каком порядке создается экспертная комиссия при возникновении разногласий по вопросу возникновения недостатков (неисправностей) АМТС между покупателем (владельцем) и продавцом?

79. В каких случаях экспертная комиссия имеет право не рассматривать требования покупателя (владельца), вызванные возникновением недостатков (неисправностей) АМТС?
80. За чей счёт производится возмещение расходов по проведению экспертизы, доставке АМТС для ремонта, уценки и замены?
81. При наличии каких документов автомобиль принимается для продажи в комиссионном магазине?
82. Условия уценки ТС при комиссионной продаже.
83. Условия отказа от продажи ТС через комиссионную торговлю.
84. Документы на автомобиль, выдаваемые при продаже автомобиля через комиссионную торговлю.
85. Что включает в себя договор комиссии?

**Вопросы к зачету по дисциплине
«Технология и организация торговли АТС и запчастям»**

1. В чём заключается экономическая сущность торгового предприятия?
2. Что составляет юридическую основу торгового предприятия?
3. Что составляет хозяйственную основу торгового предприятия?
4. Что составляет хозяйственную основу торгового предприятия?
5. Какова структура внешней и внутренней среды торгового предприятия?
6. В чём заключается основная функция торгового предприятия?
7. Каковы факторы косвенного воздействия внешней среды на торговое предприятие?
8. Назовите виды классификации торговых предприятий.
9. Какие особенности у запасных частей как товара?
10. В чём заключается особенность запасных частей «применимость»?
11. В чём заключается особенность запасных частей «наличие заменителей»?
12. Какова структура рынка запасных частей?
13. В чём различие между оригинальными и неоригинальными запасными частями.
14. Перечислить разделы каталога оригинальных запасных частей.
15. Чем отличается структура каталогов оригинальных запасных частей от неоригинальных.
16. По какому принципу формируются каталоги неоригинальных запасных частей.
17. Литература, издаваемая для дилеров заводом-изготовителем.
18. По какому принципу нумеруются детали в каталоге оригинальных запасных частей?
19. По какому принципу нумеруются детали в каталоге неоригинальных запасных частей?
20. Что относится к сопутствующим товарам?
21. Каковы принципы торговли сопутствующими товарами?
22. Участники рынка запасных частей.
23. Как распространяются запасные части на первичном рынке?
24. Особенности функционирования вторичного рынка.
25. Какие запасные части отнесены в категорию не конкурирующих?
26. В течении какого периода времени завод-изготовитель обязан обеспечивать проданные автомобили запасными частями, после прекращения их выпуска?
27. Функции глобального оператора.
28. Какие запасные части отнесены в категорию особо конкурирующих?
29. Перечислить группы конкурентов оригинальных запасных частей.
30. В чём заключается принцип разделения запасных частей на группы в зависимости от спроса?
31. Какова структура системы обеспечения рынка запасными частями?
32. Какова роль информационных технологий в данной системе?
33. В чем отличия организации товаропроводящих сетей неоригинальных запасных частей от оригинальных?

34. Кто занимается организацией товаропроводящей сети на вторичном рынке?
35. Назовите формы фирменного автомобильного сервиса.
36. Преимущества и недостатки европейской системы фирменного обслуживания автомобилей.
37. Каким образом организуется американская система фирменного обслуживания автомобилей?
38. Каковы требования к системе обеспечения запасными частями дилерских автоцентров?
39. Почему заводы-изготовители добиваются выполнения дилерами единых требований по организации склада запасных частей?
40. Может ли осуществляться розничная продажа запасных частей со склада дилерского автоцентра?

**Практические задания для зачета по дисциплине
«Технология и организация торговли АТС и запчастям»**

1. Составить схему предпродажной подготовки нового автомобиля.
2. Составить схему предпродажной подготовки подержанного автомобиля.
3. Составить договор купли-продажи нового легкового автомобиля.
4. Составить договор купли-продажи подержанного грузового автомобиля.
5. Составить договор купли-продажи нового грузового автомобиля.
6. Составить договор купли-продажи подержанного легкового автомобиля.
7. Составить алгоритм обеспечения запасными частями АТП.
8. Составить план обеспечения запасными частями дилерского сервисного центра.
9. Произвести подбор оригинальных запасных частей по каталогу для капитального ремонта двигателя автомобиля ВАЗ-21127.
10. Произвести подбор неоригинальных запасных частей по каталогу для капитального ремонта МКПП автомобиля ВАЗ-2190.
11. Произвести подбор запчасти ранее бывших в употреблении для капитального ремонта АКПП автомобиля ВАЗ-2190.
12. Составить алгоритм предоставления услуги trade-in.
13. Составить алгоритм покупки автомобиля в лизинг.
14. Составить акт на прием автомобиля на гарантийное обслуживание.
15. Составить акт возврата бракованных запасных частей.

**Темы практических занятий по дисциплине
«Технология и организация торговли АТС и запчастям»**

1. Предпродажная подготовка автомобилей и дополнительные услуги.
2. Порядок оформления торговых сделок.
3. Требования к системе обеспечения запасными частями.
4. Изучение каталогов запасных частей.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Ссылка	Автор	Название	Издательство	Вид издания	Год издания	Кол-во в библиотеке	Адрес электронного ресурса	Вид ресурса
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Основная литература								
1	В.И. Марусина	Системы, технологии и организация автосервисных услуг	Новосибирск : НГТУ,	учебное пособие	2011	0	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135598	Электронный ресурс
2	Т. Кент, О. Омар	Розничная торговля	Москва : Юнити-Дана	учебник	2015.	0	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117685	Электронный ресурс
Дополнительная литература								
1	А.О. Руднева	Международная торговля	— М. : ИНФРА-М,	учебное пособие	2018	0	http://znaniyum.com/catalog/product/950827	Электронный ресурс
2	Башаримова С.И., Грицкова Я.В., Дасько М.В.	Организация торговли. Практикум	Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО)	учебное пособие	2008	0	http://www.iprbookshop.ru/67686.html	Электронный ресурс
3	Б.Б. Бобович	Утилизация автомобилей и автокомпонентов	- М.: Форум, 2011	учебное пособие		0	http://znaniyum.com/catalog/product/221873	Электронный ресурс