

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 i zasady kierowania pracownikami	29
Zapamiętaj	34
Sprawdź swoją wiedzę	34
Literatura	34

2. Dokumentacja procesu obsługi i naprawy pojazdów samochodowych

2.1. Dokumentacja obsługi i naprawy pojazdów samochodowych	36
2.2. Dokumentacja wykonanych kontroli pojazdów samochodowych	43
2.3. Dokumentacja technologiczna procesu naprawy pojazdów	51
Zapamiętaj	55
Sprawdź swoją wiedzę	55
Literatura	55

3. Gospodarka częściami zamiennymi i materiałami eksploatacyjnymi

3.1. Organizacja działalności magazynu części zamiennych	58
Zapamiętaj	65
Sprawdź swoją wiedzę	66
Literatura	66

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
Zapamiętaj	90
Sprawdź swoją wiedzę	90
Literatura	90

5. Koszty obsługi pojazdów samochodowych

5.1. Koszty obsługi pojazdów samochodowych	94
5.2. Rozliczanie wykonanej obsługi	97
5.3. Wystawianie faktur	99
Zapamiętaj	102
Sprawdź swoją wiedzę	102
Literatura	102

6. Problemy techniczne dotyczące obsługi i naprawy pojazdów samochodowych

6.1.	Zasady doboru narzędzi, wyposażenia warsztatu i urządzeń naprawczych	104
6.2.	Wyposażenie warsztatów i stacji kontroli pojazdów	107
6.2.1.	Wyposażenie warsztatów serwisowych	107
6.2.2.	Wyposażenie stacji kontroli pojazdów	109
6.3.	Badania techniczne pojazdów	113
6.4.	Obsługa techniczna zespołów pojazdów	116
6.4.1.	Obsługa techniczna silnika	116
6.4.2.	Obsługa układu napędowego	131
6.4.3.	Obsługa techniczna układu nośnego i jezdnego	137
6.4.4.	Obsługa techniczna mechanizmów prowadzenia samochodu	144
6.4.5.	Obsługa techniczna innych wybranych elementów i układów samochodu	150
	Zapamiętaj	155
	Sprawdź swoją wiedzę	155
	Literatura	156

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
	Zapamiętaj	172
	Sprawdź swoją wiedzę	173
	Literatura	173
	Wykaz podstawowych pojęć w językach polskim, angielskim i niemieckim	174
	Źródła ilustracji i fotografii	176