

Kwalifikacyjny Kurs zawodowy MG.43

MG.43. Organizacja i prowadzenie procesu obsługi pojazdów samochodowych

PRZEDMIOT: Organizacja i zarządzanie przedsiębiorstwem samochodowym – 30 godzin

ZJAZD – 07.13.11.2020 6H

KARTA ZALICZENIOWA/KARTA PRACY, którą należy odesłać na wskazany, na stronie szkoły, adres mailowy.

PYTANIA TESTOWE (jedna odpowiedź prawidłowa):

1. Wydając mechanikowi części do naprawy pojazdu, pracownik magazynu powinien sporządzić
 - a) dokument rozchodu międzymagazynowego.
 - b) arkusz spisowy.
 - c) dokument rozchodu wewnętrznego części serwisowych.
 - d) zlecenie serwisowe.
2. Planowanie działalności magazynowej nie obejmuje:
 - a) wyboru źródeł zakupu.
 - b) określenia liczby kupowanych części.
 - c) analizy kosztów działalności magazynowej.
 - d) weryfikacji kosztów stałych serwisu (prąd, woda).
3. Zamówienie części zamiennych w hurtowni, która zaopatruje warsztat, należy do obowiązków
 - a) diagnosty.
 - b) pracownika działu księgowego.
 - c) magazyniera.
 - d) mechanika wykonującego naprawę.
4. Do kompetencji pracownika obsługi magazynu **nie należy**
 - a) sporządzanie dokumentów Wz.
 - b) przygotowanie formularza niezgodności dostawy.
 - c) zamawianie części.
 - d) rozliczanie zużycia energii serwisu.
5. Protokół rozszerzenia zakresu naprawy pojazdu **nie musi zawierać**
 - a) podpisu klienta w protokole.
 - b) numeru zlecenia naprawy.
 - c) informacji o terminie ostatniego badania technicznego.
 - d) danych identyfikujących pojazd.
6. W czasie przekazywania klientowi pojazdu po naprawie pracownik serwisu powinien
 - a) poprosić mechanika wykonującego naprawę, żeby potwierdził poprawność wykonanych prac.
 - b) wypełnić w zleceniu serwisowym dane właściciela pojazdu.
 - c) zezwolić klientowi zjechać z podnośnika najazdowego.
 - d) omówić zakres wykonanych prac.
7. Chcąc określić stopień zadowolenia klientów z wykonywanych napraw oraz jakości pracy serwisu należy przeprowadzić
 - a) badania ankietowe wśród pracowników warsztatu.
 - b) analizę miesięcznych obrotów finansowych.
 - c) zestawienie ilości wykonanych napraw.
 - d) badania ankietowe wśród klientów.

8. Podstawowym dokumentem przyjęcia samochodu do naprawy w warsztacie samochodowym jest
- karta przeglądów.
 - zlecenie naprawy
 - karta czasu naprawy.
 - karta materiałowa.
9. Po naprawie pojazdu klient powinien otrzymać
- zużyte części po wymianie.
 - kartę zapotrzebowania na części.
 - zużyte płyny eksploatacyjne.
 - dane pracownika wykonującego naprawę.
10. Kto wykonuje kontrolę wzrokową pojazdu podczas przyjęcia go do serwisu i sporządza z niej raport?
- Kierownik serwisu.
 - Pracownik biura obsługi klienta.
 - Mistrz zmianowy.
 - Mechanik.
11. Podstawowym dokumentem rozchodu magazynowego jest
- Pw (przyjęcie wewnętrzne).
 - Rw (wydanie na potrzeby własne).
 - Pz (przyjęcie z zewnątrz).
 - Mm (przesunięcie magazynowe).
12. Kto odpowiada za tworzenie i aktualizację bazy danych klientów i pojazdów?
- Dział magazynowy.
 - Dział reklamy i marketingu.
 - Wszyscy pracownicy zakładu.
 - Pracownicy biura obsługi klienta.
13. Dokumentem rozliczenia naprawy pojazdu w ASO jest
- faktura VAT.
 - paragon niefiskalny.
 - zlecenie serwisowe.
 - zlecenie naprawy
14. Biuro obsługi klienta w serwisie może wykorzystywać dane osobowe klienta do celów marketingowych, gdy klient
- zlecił naprawę auta.
 - zakupił samochód w danym serwisie.
 - podpisał na to zgodę.
 - często pytał o oferty marketingowe podczas wizyt w serwisie.
15. Zgłaszane przez klienta usterki występujące w samochodzie będącym na gwarancji pracownik biura obsługi klienta zapisuje w
- karcie przeglądu technicznego.
 - zleceniu serwisowym.
 - dokumencie identyfikacyjnym.
 - karcie gwarancyjnej.

MATERIAŁ DO ZAPOZNANIA SIĘ.

T: Gospodarka magazynowa w warsztacie samochodowym – 2h

1. Planowanie działalności magazynowej
2. Rodzaje dostaw
3. Przyjmowanie i wydawanie materiałów z magazynu

Ad. 1. Planowanie działalności magazynowej obejmuje:

- wybór źródeł zakupu
- określenie liczby kupowanych części, ilości i właściwości materiałów, częstotliwość zakupów, sposobu dostawy, ustalenie cen i jakości kupowanych części i materiałów,
- analizę kosztów działalności magazynowej (ustalenie wskaźników, ich ocenę i korektę).

Ad.2.

Pierwszym zagadnieniem **w procesie organizacji dostaw materiałów do warsztatu** jest weryfikacja rynku. Powinna dotyczyć głównie tych produktów, które są niezwykle istotne (np. niszowe produkty – decyduje czas dostawy, a nie cena). W analizie bierze się pod uwagę dostępność części, czas dostawy oraz cenę.

Dostawa najczęściej jest realizowana własnym transportem dystrybutora z określoną stałą częstotliwością w ciągu dnia lub tygodnia. Wyróżnia się dostawy skokowe lub ekspresowe.

Dostawy skokowe najczęściej są realizowane co 3 dni. Obejmują asortyment części i materiałów o dużym wskaźniku rotacji. Aby obniżyć skok, warsztaty czasem zwiększają częstotliwość zamówień do trzech razy w tygodniu.

Dostawy ekspresowe mogą być realizowane codziennie i obejmują głównie asortyment części i materiałów drogich i typowych. Częstość dostaw może być różna, co kilka godzin.

Małe dostawy są realizowane własnym transportem warsztatu. Polityka działalności magazynu jest kształtowana na podstawie analizy cotygodniowej sprzedaży części i materiałów.

Ad. 3. Przyjmowanie i wydawanie materiałów z magazynu jest jednym z ważniejszych elementów procedury magazynowej. Należy precyzyjnie określić dokumenty, na podstawie których dokonywany jest rozchód (np. faktury, protokoły odbioru, listy przewozowe), co powinno być spójne z ustaleniami instrukcji obiegu dowodów księgowych. Konieczne jest także określenie czynności, jakich należy dokonać przy przyjmowaniu materiałów i części do magazynu (np. przeliczenie, zważenie, sprawdzenie) oraz czy przedmiot dostawy i opakowanie odpowiada jakości, rodzajowi, gatunkowi i wymaganiom określonym w dokumencie dostawy. Należy również ustalić procedurę dokumentowania braków ilościowych lub wad jakościowych ujawnionych przy odbiorze materiałów i części. Protokół odbioru może być podstawą do reklamacji lub roszczeń materialnych w stosunku do dostawcy lub przewoźnika.

Dokumentacja magazynowa obejmuje: zamówienie na części skierowane do dostawcy krajowego, formularz niezgodności dostawy do magazynu z zamówieniem, arkusz spisowy, dokumenty dotyczące rozchodu wewnętrznego części serwisowych oraz przesunięcia materiałowego.

Do podstawowych dokumentów przychodu magazynowego należy zaliczyć:

- Pz – dowód przyjęcia do magazynu materiałów od dostawcy zewnętrznego
- Mm – dowód przyjęcia do magazynu materiałów z magazynu innej jednostki organizacyjnej (przesunięcia między magazynami),
- Zw- dowód przyjęcia materiałów do magazynu w przypadku zwrotu materiałów uprzednio pobranych dowodem Rw, lecz niewykorzystanych na własne potrzeby.

Do podstawowych dokumentów rozchodu magazynowego zaliczamy:

- Wz – dowód wydania lub sprzedaży materiałów na zewnątrz
- Mm – przesunięcia między magazynami
- Rw – dowód wydania materiałów z magazynu do użytku na potrzeby wewnętrzne jednostki.

T: Organizacja zaopatrzenia. Zapasy -2h

1. Pojęcie zaopatrzenie

2. Dokumenty związane z transakcją kupna - sprzedaży
3. Czynniki decydujące o wielkości utrzymywanych zapasów
4. Zapasy prawidłowe - charakterystyka

Ad. 1. Zaopatrzenie – to proces zaopatrywania zakładu w niezbędne surowce, materiały oraz towary handlowe przez dostawców zewnętrznych w celu zapewnienia ciągłości produkcji, sprzedaży i świadczenia usług.

Ad. 2. Warunki umów sprzedaży i dostawy regulują przepisy niezbędne w sprawach cywilnoprawnych i gospodarczych. **Wśród dokumentów związanych z dostawą materiałów, surowców, towarów można wyróżnić następujące:**

1) Umowa o dostawę,

2) Zamówienie,

3) Potwierdzenie zamówienia,

4) Harmonogramy zamówień,

5) Dokumenty pozostałe:

- awizo wysyłkowe, jeżeli dostawa jest wysyłana przez dostawcę,
- zlecenie na odbiór, jeżeli odbiorca sam odbiera towar z magazynu,
- faktura VAT, rachunek,
- dokumenty przewozowe, np. list przewozowy wystawiony przez odpowiedniego przewoźnika,
- dokumenty celne, np. formularz zgłoszenia celnego SAD,
- dokumenty wystawione przez dostawcę, np. dokument wydania,
- dokumenty stwierdzające przydatność, np. atesty jakości.

Podstawą zakupu jest umowa o dostawę. Umowy mogą być jednorazowe, okresowe, roczne lub wieloletnie. Umowa powinna mieć formę pisemnego aktu podpisanego przez dostawcę i odbiorcę. Reguluje ona warunki, według których odbywa się dostawa oraz jej rozliczenie. Nakłada na dostawcę obowiązek dostarczenia określonych ilości towarów według uzgodnionych warunków, a odbiorcę zobowiązuje do odebrania dostawy i zapłacenia ustalenia ceny. Jeżeli dostawca lub odbiorca nie dotrzyma warunków umowy lub nie wykona jej należycie, zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej.

Umowa może mieć również formę zamówienia złożonego przez odbiorcę, a potwierdzonego przez dostawcę. **Zamówienie jest dokumentem, w którym odbiorca określa m.in. przedmiot, termin i wielkość dostawy.**

Ad. 3. Czynniki decydujące o wielkości utrzymywanych zapasów

- cykl dostaw, tj. czas między poszczególnymi dostawami,
- wielkość zużycia,
- sezonowość zaopatrzenia,
- regularność transportu.

Ad. 4. Klasyfikacja zapasów:

Zapasy prawidłowe dzielimy na:

- bieżące (rezerwowe, produkcyjne)
- sezonowe.

Zapasy bieżące – zapewniają ciągłość bieżącej produkcji.

Zapas produkcyjny – określa ilość surowców, materiałów i półproduktów, niezbędną do produkcji między jedną a drugą dostawą. Może się on kształtować na poziomie minimalnym, maksymalnym lub przeciętnym.

Zapas minimalny – powinien znajdować się w magazynie na wypadek opóźnienia dostaw, występuje w przeddzień dostawy i jest równy zapasowi rezerwowemu.

Zapas maksymalny - występuje po dostawie i jest sumą zapasu rezerwowego i produkcyjnego.

Zapas przeciętny (norma zapasu) oblicz się następująco:

1. Jako średnią arytmetyczną zapasu początkowego i końcowego (wzór)

2. Jako średnią chronologiczną

Zapas rezerwowy - to ilość surowców, materiałów, półproduktów konieczna do utrzymania produkcji na wypadek niedotrzymania terminów przez dostawców. Jego wielkość powinna zapewniać ciągłość produkcji do chwili otrzymania dostawy nadzwyczajnej.

Zapasy sezonowe – to ilość surowców, materiałów i półproduktów możliwe do otrzymania tylko w sezonie ich występowania na rynku.

Zapas minimalny < **zapas prawidłowy** < zapas maksymalny

Zapas maksymalny określa górną granicę zapasu w magazynie, a zapas minimalny charakteryzuje jego dolną granicę, tzn. niezbędną rezerwę danego zapasu. Zapas minimalny może być równoznaczny z zapasem bezpieczeństwa, jak i punktem ponownego zamówienia (PPZ). Normy zapasów są ustalane indywidualnie w poszczególnych magazynach. Najczęściej przyjmuje się je w jednostkach miar (np. sztuki) na tydzień lub miesiąc. W obszarze zarządzania zapasami te wartości należy ustalać bardzo ostrożnie. W gospodarce magazynowej istotna jest znajomość kształtowania się zmian między niezbędną ilością zapasów na potrzeby realizacji usług warsztatowych, sprzedaż itp. a ich stanem rzeczywistym. Pozwala to m.in. dostosować przestrzeń magazynowania, a więc także wartość zamrożonych środków finansowych zainwestowanych w zapasy (tzw. kapitał obrotowy).

T: Mierniki oceny gospodarki magazynowej - 2h

1. Mierniki oceny zapasów
2. Czynniki decydujące o wielkości utrzymywanych zapasów

Wśród wielu mierników dotyczących oceny gospodarki magazynowej w warsztacie samochodowym najbardziej przydatne są **mierniki oceny zapasów**. Pozwalają one w sposób jednoznaczny określić sprawność funkcjonowania gospodarki magazynowej. Do oceny zapasów mogą posłużyć następujące mierniki:

- 1) miernik oceny wielkości zapasów (zapas minimalny i maksymalny)
- 2) miernik rotacji zapasów.

Ad. 1. Miernik oceny wielkości zapasów określa się poprzez porównanie stanu zapasów z przyjętymi wartościami wzorcowymi, w postaci norm zapasów. Normy zapasów określają optymalne, w stosunku do potrzeb, ilości (liczby) zapasów każdego składowanego w magazynie asortymentu części i materiałów.

Normy ilościowe określają wielkość zapasu maksymalnego i minimalnego.

Ad. 2 Miernik rotacji zapasów magazynowych, inaczej szybkość obrotu magazynowego zwykle jest podawany w liczbie rotacji (**rotacja w razach**) lub dniach (**rotacja w dniach**).

Rotacja to pełen obrót majątku od fazy wyjściowej, czyli pieniądza do pieniądza z przyrostem (z zyskiem).

Liczbę rotacji, **rotację w razach**, zapasów magazynowych oblicza się jako stosunek wielkości obrotu magazynowego według rozchodu do wielkości zapasu średniego w określonym czasie. Wskazuje on, ile razy w danym czasie trzeba było dokonać obrotu średnim zapasem magazynowym, aby uzyskać określoną wielkość rozchodu części i materiałów.

Liczbę rotacji oblicza się według wzoru:

$$Rr = Or / Zs$$

w którym Or oznacza obrót magazynowy według rozchodu w badanym okresie, Zs – zapas średni w badanym okresie.

Po obliczeniu liczby rotacji, **rotacji w razach można ustalić, ile dni określony zapas pozostawał w magazynie.** Miernik ten wskazuje czas trwania jednego obrotu średnim zapasem magazynowym. Wyraża się on stosunkiem wielkości zapasu średniego do wielkości dziennego rozchodu części i materiałów z magazynu w określonym czasie.

Liczbę rotacji w dniach wyraża wzór:

$$Rd = (Zs \times d) / Or$$

w którym d oznacza liczbę dni w badanym okresie.

W przypadku składowania w magazynie dużej ilości (liczby) części i materiałów, przy ustalaniu liczby rotacji i rotacji w dniach można stosować podane wzory dla każdej pozycji oddzielnie.

Im większa jest szybkość rotacji, tym lepiej pracuje magazyn, tj. przy mniejszych zapasach i mniejszymi środkami obrotowymi zapewnia on zaopatrzenie odbiorców w określone części i materiały. Dlatego jest on ważnym miernikiem oceny magazynu.

PRZYKŁAD

Ocena rotacji zapasów w magazynie przykładowego warsztatu.

Liczba rotacji określa, ile razy w ciągu roku zapasy są odnawiane. Warsztat X może się pochwalić średnim miesięcznym obrotem magazynowym asortymentu części o wartości 1 000 000 zł. Natomiast zapas średni utrzymywany w magazynie, określony dla tego samego okresu, wynosi 3 000 000 zł. Zatem liczba rotacji wynosi $1/3$ ($1\ 000\ 000 / 3\ 000\ 000 = 1/3$). Wynika z stąd, że asortyment części i materiałów powinien być odnawiany co 3 miesiące. Rotacja w dniach wynosi: 30 dni ($1/3$) = 90 dni.

Niski poziom wskaźnika rotacji wskazuje na nadmierne i zbędne zapasy magazynowe. Natomiast wzrost wskaźnika rotacji oznacza, że zapasy się kurczą.

Ad. 2. Czynniki decydujące o wielkości utrzymywanych zapasów:

- środki finansowe przedsiębiorcy
- cykl dostaw, tj. czas między poszczególnymi dostawami,
- wielkość zużycia, czyli świadczonych usług
- sezonowość zaopatrzenia,
- regularność transportu.

Należy pamiętać, że poziom wskaźnika rotacji zależy od wielu czynników, m.in. od polityki firmy, warunków współpracy z dostawcami, wielkości produkcji (realizowanych usług), a także asortymentu, dla którego określa się rotację.