Силабус курсу

«ФІРМОВЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ»

Ступінь вищої освіти – другий (магістерський)
Галузь знань: 01 Освіта/Педагогіка
Освітня програма «Професійна освіта. (Транспорт)»
Спеціальність 015.38 Професійна освіта. (Транспорт)
Дні занять: понеділок, середа, четвер – 1, 3, 4 пари, ауд. 210.
Консультації: четвер 14.05, ауд. 210

Рік навчання: II, **Семестр:** I

Кількість кредитів: 3 **Мова викладання:** українська

Керівник курсу

ПІП канд. техн. н., **Загородній Роман Іванович**

Контактна інформація zagoroman@ukr.net ; 0352-43-59-01; +380680389428

Опис дисципліни

Метою курсу «Фірмове обслуговування транспортних засобів» є формування у студентів наукових, професійних знань і навичок з питань раціональної організації автосервісу, системи та організації управління, організації виробництва, праці та технології просування на ринок продукції (автомобілів та запасних частин, послуг з обслуговування та ремонту автомобілів) виробника. Курс призначений для теоретичного та практичного ознайомлення студентів з сучасними тенденціями функціонування ринку автосервісних послуг, сегментації ринку, організаційної структури фірмового обслуговування транспортних засобів, сервісної мережі, технологічних процесів обслуговування клієнтів і транспортних засобів.

Структура курсу

Години (лек. / практ.)	Тема	Результати навчання	Завдання
2 / 2	Тема 1. Сутність та задачі фірмового обслуговування.	Знати: Соціально - економічна сутність автосервісу (АС). Цільова функція АС. Визначення АС в широкому та вузькому розумінні. АС інфраструктура автомобільного транспорту. АС - підтримання та оновлення працездатності автомобіля. АС як елемент розширеного продукту та засіб забезпечення конкурентних переваг виробника(продавця) автомобілів. Поняття розширеного продукту. Життєвий цикл товару. Повна вартість	Питання, кейси, тестові завдання

		використання. Значення АС для суспільства, виробника автомобілів, власників автомобілів.	
2 / 2	Тема 2. Концепції розвитку автосервісу.	Знати: Зародження АС. Ремонтні майстерні. Авторемонтні майстерні. Станції технічного обслуговування. Концепція обслуговування та ремонту автомобілів. Концепція розширеного продукту. Сутність послуг АС. Концепція управління стосунками з клієнтурою. Концепція турботи про автомобіль. Форми надання послуг. Трансформація структури інвестицій в підприємства АС.	Питання, кейси, тестові завдання
2 / 2	Тема 3. Сервісне та фірмове обслуговування як фактор стимулювання збутової діяльності	Знати: Сукупність робіт, що виконуються службою сервісного обслуговування підприємства-виробника з метою забезпечення правової захищеності та соціально-економічної задоволеності покупця в результаті використання їм придбаного товару Критерії сервісного обслуговування. Види фірмового обслуговування та їх характеристики.	Питання, кейси, тестові завдання
2 / 2	ТЕМА 4. Функціональні аспекти фірмового автосервісу.	Знати: Функціональні аспекти фірмового обслуговування в автосервісі у залежності від видів первинної та підтримуючої діяльності. Автомобільний дилер. Визначення. Основні функції. Види дилерів**.** Формування дилерської мережі. Основні принципи. Вимоги до дилерів.	Питання, кейси, тестові завдання
2 / 4	Тема 5. Характеристика ринку послуг з ремонту та технічного обслуговування автомобілів.	Знати: Парк автомобілів - визначальний фактор ринку автосервісу. Інтенсивність експлуатації парку. Методи визначення технічної потреби в обслуговувані та ремонті автомобілів. Фактори що визначають ринкову потребу а послугах на технічне обслуговування та ремонт автомобілів. Вікова структура парку. Інтенсивність експлуатації. Споживчі переваги. Самообслуговування. Залежить повноти виконання робіт з технічного обслуговування та ремонту автомобілів від законодавчої бази та ставлення власника до технічного стану автомобіля. Етапи та особливості ставлення власника до технічного стану автомобіля. Сегментування ринку автосервісу. Ознаки сегментування. Вибір цільового сегменту та визначення його потенційної ємності.	Кейси, питання, презентації
2 / 2	Тема 6. Типи підприємств автосервісу. Якість автосервісу.	Знати: Типи підприємств автосервісу. класифікація за нормами проектування (у відповідності з ОНТП -01-91). Ознаки класифікації підприємств автосервісу Типи	Питання, кейси, тестові завдання

		підприємств автосервісу: авто центри. Станції технічного обслуговування автомобілів. Станції інструментального контролю. Авторемонтні майстерні. Ремонтні майстерні. Пункти обслуговування на АЗС. Пункти обслуговування автомобілів. Станції по ремонту кузовів. Класифікація за належністю: авторизований дилер, незалежні станції технічного обслуговування. Класифікація за ознаками потужності: крупні, великі, середні, малі СТО. Універсальні станції технічного обслуговування.	
2 / 2	Тема 7. Технологія фірмового обслуговування автомобілів.	Знати: Роль і місце технології обслуговування автомобілів в структурі компанії виробника автотранспортних засобів. Сутність фірмового обслуговування. Провідні автомобілебудівні компаніях миру (Хонда Мотор До, Тойота, Мерседес і ін.). Організація системи технічного обслуговування на провідних зарубіжних автобудівельних компаніях. Загальні вимоги до організації СТО. Планування та основи проектування автоцентру: територія, виробничі комплекси, будівлі, інтер'єр і функціональні зони, робочі зони, підсобні приміщення. Організація складів на СТО. Освітлення і вентиляція на СТО.	Питання, кейси, ІНДЗ
2 / 2	Тема 8. Види спеціалізованих підприємств автосервісу.	Знати: Що таке якість автосервісу. Автосервіс як інфраструктура автомобільного транспорту. Вимоги до автосервісу як системи, що забезпечує технічно справний стан автомобілів в експлуатації. Географія парку автомобілів та вимоги до розташування автосервісу. Використання електронної картографії при визначенні, місця розташування СТО. Пропорційність розвитку парку та автосервісу. Сегменти ринку та структура автосервісу. Насиченість автосервісом. Технічний рівень автосервісу. СТО. Сервісні технології. Якість запасних частин. Технології та і ремонту. Персонал. Інформаційне та програмне забезпечення. Франчайзинг. Імідж. Маркетинг. Система управління.	Питання, кейси
2 / 2	Тема 9. Продукція автосервісу. Що таке послуги автосервісу?	Знати: Структура послуги. Особливості виробництва послуг. Визначення якості. Вимірювання якості. Характеристика якості послуг. Сприйняття якості споживачами. Забезпечення якості та управління якістю. Забезпечення якості. Обслуговування клієнтів. Організація роботи з клієнтурою. Забезпечення	Питання, тестові завдання

		якості обслуговування та ремонту автомобілів. Система управляння якістю Менеджмент якості Умови оцінки підприємства як якісного. Особливості послуги як товару. Продукт автосервісу. Забезпечення якості та управління якістю. Система стандартів ДСТУ ІSO 9000. Основні поняття. Ключові завдання та обов'язки у сфері якості. Оцінювання систем якості. Значення документування. Застосування систем якості.	
2 / 4	Тема 10. Гарантійне обслуговування автомобілів	Знати: Загальна характеристика гарантійного обслуговування. Гарантійний сервіс на прикладі автомобілів компанії Hyundai Motor Company. Обслуговування автомобілів протягом післягарантійного періоду експлуатації. Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни дорожніх транспортних засобів. Термін гарантії на складові частини, запчастини, встановлені під час гарантійного ремонту.	Питання, тестові завдання

Основні джерела

1. ВНТП-46-16-95. Відомчі норми технологічного проектування підприємств автомобільного транспорту і автотранспортні підприємства агропромислового комплексу України, 1994. - 225 с.

2. ДВН В.2.3-4-2000 "Автомобільні дороги" - Споруди транспорту. - К. Держбуд України, 2000. - 45 с.

3. Канарчук В.С., Курніков І.П. Виробничі системи на транспорті: Підручник.-К.: Вища школа, 1997. - 359 с.

4. Курніков І.П., Коротко В.К., Токаренко В.М. Технологічне проектування підприємств автомобільного транспорту: Навчальний посібник.- К.: Вища школа, 1993. - 191 с.

5. Положення про технічне обслуговування і ремонт дорожніх транспортних засобів автомобільного транспорту.-К.: Мінтранс України, 1998. - 16 с.

6. Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів. - К.: Мінтранс України, 2003. - 24 с.

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання**: Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (до 20 % від максимальної оцінки). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин.
- **Політика щодо академічної доброчесності**: Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20 %. Використанням будь-яких джерел інформації, в тому числі мобільних девайсів, під час тестування заборонене.
- **Політика щодо відвідування**: Відвідування занять, зазвичай, є обов’язковим компонентом навчання. За необхідності (віддаленість місця проживання чи роботи магістранта) чи наявності об’єктивних причин (участь у програмі академічної мобільності чи конференції,

хвороба тощо) відвідування може відбуватись вибірково за погодженням із керівником курсу. Навчання магістрантів також здійснюється в он-лайн режимі на платформі Moodle.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Види оцінювання	**% від остаточної оцінки**
Модуль 1 (теми 1-5) усне опитування, кейси, завдання, тести	**30**
Модуль 2 (теми 6-10) усне опитування, кейси, завдання, тести	**30**
ІНДЗ (теми 1-10)	**20**
Підсумкове оцінювання (іспит)	**20**

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	**Бали**	**Зміст**
A	90-100	зараховано
B	85-89	зараховано
C	75-84	зараховано
D	65-74	зараховано
E	60-64	зараховано
FX	35-59	Не зараховано з можливістю повторного складання
F	1-34	Не зараховано з обов’язковим повторним курсом