

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО ГОСПОДАРСТВА ТА  
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ

Навчально-науковий механічний інститут

02-03-68S

**СИЛАБУС**

навчальної дисципліни

**SYLLABUS**

|  |                   |   |  |
|--|-------------------|---|--|
| <b>Фірмове обслуговування транспортних засобів</b>                 |                   | <b>Branded service of vehicles</b>                                |  |
| <b>Шифр за ОП</b>  | <b>БК<br/>5.2</b> | <b>Code in Educational Program</b>                                |  |
| <b>Освітній рівень:<br/>магістерський (другий)</b>                 |                   | <b>Educational level:<br/>Master's (second)</b>                   |  |
| <b>Галузь знань:<br/>Транспорт</b>                                 | <b>27</b>         | <b>Field of knowledge:<br/>Transport</b>                          |  |
| <b>Спеціальність:<br/>Автомобільний транспорт</b>                  | <b>274</b>        | <b>Field of study:<br/>Road transport</b>                         |  |
| <b>Освітньо-професійна програма:<br/>«Автомобільний транспорт»</b> |                   | <b>Educational Professional Program:<br/>Automobile transport</b> |  |

РІВНЕ -2023



Силабус навчальної дисципліни «Фірмове обслуговування транспортних засобів» для здобувачів вищої освіти другого освітнього рівня «магістр», які

навчаються за освітньо-професійною програмою «Автомобільний транспорт», за спеціальністю 274 «Автомобільний транспорт». Рівне. НУВГП. 2023. 9 стор.

ОПП на сайті університету: <https://ep3.nuwm.edu.ua/24787>

Розробник силабусу:

Ігнатюк Роман Михайлович, кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри автомобілів та автомобільного господарства

Силабус схвалений на засіданні кафедри автомобілів та автомобільного господарства

Протокол № 9 від 20 червня 2023 р.

В.о. завідувача кафедри: Стадник Олександр Святославович, к.т.н. доцент

Керівник (гарант) ОП: Марчук Микола Михайлович., к.т.н., професор кафедри автомобілів та автомобільного господарства

Схвалено науково-методичною радою з якості ННІ  
Протокол від 05 липня 2023 р. № 10

Голова науково-методичної ради з якості ННМІ: Марчук Микола Михайлович, кандидат технічних наук, професор

© Ігнатюк Р.М, 2023  
© НУВГП, 2023

#### ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ\*

|                              |                                    |
|------------------------------|------------------------------------|
| Ступінь вищої освіти         | <i>Магістр</i>                     |
| Освітньо-професійна програма | <i>Автомобільний транспорт</i>     |
| Спеціальність                | <i>274 Автомобільний транспорт</i> |
| Рік навчання, семестр        | <i>1 -й рік, 1-й семестр</i>       |
| Кількість кредитів           | <i>4</i>                           |
| Лекції:                      | <i>24 годин</i>                    |
| Практичні заняття:           | <i>16 годин</i>                    |
| Самостійна                   | <i>60 годин</i>                    |

робота:

|                             |              |
|-----------------------------|--------------|
| Курсова робота:             | ні           |
| Форма навчання              | денна/заочна |
| Форма підсумкового контролю | залік        |
| Мова викладання             | українська   |

## ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА\* ПРОФАЙЛ ЛЕКТОРА



*Ігнатюк Роман Михайлович*  
к.т.н., доцент, доцент кафедри автомобілів та автомобільного господарства

|                 |  |
|-----------------|--|
| Вікіситет       | <a href="https://cutt.ly/agCs4jN">https://cutt.ly/agCs4jN</a>  |
| ORCID           | <a href="https://orcid.org/0000-0002-1004-1469">orcid.org/0000-0002-1004-1469</a>  |
| Як комунікувати | +38 (097) 669 78 23<br><a href="mailto:r.m.ihnatiuk@nuwm.edu.ua">r.m.ihnatiuk@nuwm.edu.ua</a><br>Актуальні оголошення на сторінці дисципліни в системі MOODLE<br><a href="https://exam.nuwm.edu.ua/course/view.php?id=4949">https://exam.nuwm.edu.ua/course/view.php?id=4949</a> |

## ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ

### Мета та завдання

Метою вивчення навчальної дисципліни «Фірмове обслуговування транспортних засобів» є формування у студентів наукових, професійних знань та навичок з питань раціональної організації автосервісу, системи та організації управління, організації виробництва, праці та технології просування на ринок продукції виробника.

Завданням навчальної дисципліни є формування у майбутніх фахівців бази науково-технічні знання з питань організації формування та функціонування мережі авторизованих сервісних підприємств автомобільних продуцентів, підтримання та відновлення технічного стану автомобілів у авторизованих мережах продуцентів автомобільної техніки, ефективного функціонування автомобільних дистриб'юторів (національних імпортерів), дилерів, забезпечення конкурентоздатності пропозиції послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів.

**Посилання на розміщення навчальної дисципліни на навчальній платформі Moodle:**

<https://exam.nuwm.edu.ua/course/view.php?id=4949>  
<https://ep3.nuwm.edu.ua/5199/>

### **Передумови вивчення\***

**(місце освітнього компоненту в структурно-логічній схемі)**

Навчальна дисципліна «Фірмове обслуговування транспортних засобів» пов'язана з навчальною дисципліною «Технічна експлуатація автомобілів», та сприяє розширенню компетентностей та набуття необхідних ґрунтовних знань з підтримання та відновлення технічного стану автомобілів у авторизованих мережах продуцентів автомобільної техніки. Отримані знання в результаті вивчення навчальної дисципліни «Фірмове обслуговування транспортних засобів» використовуються для подальшого

освоєння таких ОК: «Науково-дослідна практика» та «Кваліфікаційна магістерська робота».

### Компетентності

#### Перелік компетентностей за ОПП

**ЗК 02** Здатність до пошуку, обробки та аналізу інформації з різних джерел за допомогою сучасних інформаційних та комунікаційних технологій.

**ЗК 05.** Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

**ЗК 06.** Здатність розвивати мовно-комунікативну культуру дослідника, уміння спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

**ЗК 09.** Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.

**ФК 01.** Здатність працювати в групі над великими проектами в галузі автомобільного транспорту.

**ФК 03.** Здатність розуміти потреби користувачів і клієнтів і важливість таких питань як естетика у процесі проектування у сфері автомобільного транспорту.

**ФК 04.** Здатність розуміти і враховувати соціальні, екологічні, етичні, економічні та комерційні міркування, що впливають на реалізацію технічних рішень на автомобільному транспорті.

**ФК 06.** Здатність демонструвати розуміння необхідності дотримання професійних і етичних стандартів високого рівня при вирішенні поставлених задач.

**ФК 07.** Здатність демонструвати розуміння правових рамок, що мають відношення до функціонування об'єктів автомобільного транспорту України, зокрема питання персоналу, здоров'я, безпеки і ризику (у тому числі екологічного ризику).

**ФК 08.** Здатність демонструвати широке розуміння проблем якості процесів та об'єктів автомобільного транспорту.

**ФК 13.** Вміння оцінювати ризики при плануванні або впровадженні нових технологічних процесів у сфері автомобільного транспорту.

### Програмні результати навчання

**РН 03.** Використовувати спеціалізовані концептуальні знання зі створення, експлуатації та ремонту об'єктів автомобільного транспорту, набуті у процесі навчання та/або професійної діяльності, у тому числі знання і розуміння новітніх досягнень, які забезпечують здатність до інноваційної та дослідницької діяльності.

**РН 13.** Вміти обирати і застосовувати необхідне устаткування, інструменти та методи для вирішення інженерних задач, пов'язаних з професійною діяльністю.

**РН 16.** Вміти розраховувати характеристики об'єктів автомобільного транспорту.

**РН 23.** Демонструвати здатність керувати технологічними процесами у відповідності з посадовими обов'язками, забезпечувати технічну безпеку виробництва в сфері своєї професійної діяльності.

### Структура навчальної дисципліни

|   |   |
|---|---|
| <i>Лекції – 24 год. Практичні – 16 год. Сам. роб – 80 год</i>                 |   |
| <i>Розподіл кількості годин, РН</i>   | <i>Опис навчальної дисципліни (освітнього компоненту)</i> |
| <b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1</b>   |   |
| <b><u>Теоретичні основи фірмового обслуговування транспортних засобів</u></b> |   |
| <b><u>Тема 1. Особливості ринку автосервісу України.</u></b>                  |   |
| <i>Лекції – 2.</i>  | <i>Задачі автосервісу. Структура та фактори</i>           |

|  |   |
|--|---|
| PH 03, PH 13, PH 23  | формування послуг ринку автосервісу країни. Сучасний стан та перспективи розвитку послуг автосервісу.   |
| <b>Тема 2. Зарубіжний досвід формування послуг на ринку автосервісу.</b>                                     |   |
| Лекції – 2.<br>PH 03, PH 13, PH 16   | Досвід США та ЄС. Інтеграція послуг закордонного автосервісу на ринок України.  |
| <b>Тема 3. Організаційні принципи та маркетингові аспекти фірмового обслуговування транспортних засобів.</b> |   |
| Лекції – 2;<br>пр. заняття – 2.<br>PH 03, PH 13,<br>PH 16, PH 23   | Основні поняття. Суть фірмового автосервісу.  |
| <b>Тема 4. Організація дилерської системи в Україні.</b>   |   |
| Лекції – 2;<br>пр. заняття – 2.<br>PH 03, PH 13,<br>PH 16, PH 23   | Стратегія виробників матеріально-технічних засобів. Функції дилерського обслуговування. Регіональна дилерська система. Дилер та дилерська служба.   |
| <b>Тема 5. Організація роботи з клієнтурою.</b>  |   |
| Лекції – 2;<br>пр. заняття – 2.<br>PH 03, PH 13,<br>PH 16, PH 23   | Функції роботи з клієнтурою. Правила роботи з клієнтурою. Контроль виконання замовлення клієнта. Якість і швидкість ремонту. Видача автомобіля.   |
| <b>Тема 6. Способи ведення конкурентної боротьби.</b>  |   |
| Лекції – 2;<br>пр. заняття – 2.<br>PH 03, PH 13,<br>PH 16, PH 23   | Розробка глобальної пропозиції з використанням політики підвищення конкурентоспроможності. Напрями діяльності по технічному обслуговуванню для підвищення конкурентоспроможності фірми. Напрями діяльності при використанні політики низьких цін та їх зміст. |
| <b><u>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.</u></b>  |   |
| <b><u>Процедури фірмового обслуговування транспортних засобів</u></b>  |   |
| <b>Тема 6. Передпродажна підготовка автомобілів та способи організації післяпродажної підготовки.</b>        |   |
| Лекції – 2;<br>пр. заняття – 2.<br>PH 03, PH 13,<br>PH 16, PH 23   | Послуги по передпродажній підготовці. Розконсервація машин. Етапи організації обслуговування. Функції післяпродажного обслуговування.   |
| <b>Тема 7. Сегментація ринку автопослуг.</b>   |   |
| Лекції – 2;<br>пр. заняття – 2.<br>PH 03, PH 13,<br>PH 16, PH 23   | Поділ послуг автосервісу за видами робіт. Характеристика типів конкурентів на авторинку України. Тимчасові організаційні структури в автосервісі.   |
| <b>Тема 8. Сучасні хмарні технології в сфері фірмового обслуговування транспортних засобів</b>               |   |
| Лекції – 2;<br>пр. заняття – 2.<br>PH 03, PH 13,<br>PH 16, PH 23   | Програмне забезпечення СТО. Онлайн-супровід водія під час руху. Системи планування та супроводу СТО.  |
| <b>Тема 9. Організація технічного обслуговування автомобілів в США та країнах західної Європи.</b>           |   |
| Лекції – 2;<br>пр. заняття – 2.  | Характеристика СТО США та країн західної Європи. Організація фірмового обслуговування   |

|  |   |
|--|---|
| <i>PH 03, PH 13,<br/>PH 16, PH 23</i>  | <i>автомобілів в США.</i>   |
| <b>Тема 10. Технічне обслуговування та ремонт комерційних автомобілів в країнах західної Європи.</b> |   |
| <i>Лекції – 2.<br/>PH 03, PH 13,<br/>PH 16, PH 23</i>  | <i>Особливості організації ТО і Р вантажних автомобілів та автобусів.</i>   |
| <b>Тема 11. Бізнес план при проектуванні.</b>  |   |
| <i>Лекції – 2.<br/>PH 03, PH 13,<br/>PH 16, PH 23</i>  | <i>Компоненти бізнес-плану. Особливості маркетингу при плануванні СТО. Оперативний, економічний та юридичний плани.</i> |
| <b>Тема 12. Нормативно правові засади в сфері автосервісу</b>  |   |
| <i>Лекції – 2;<br/>пр. заняття – 2.<br/>PH 03, PH 13,<br/>PH 16, PH 23</i>                           | <i>Особливості нормативно-правової бази України.<br/>Особливості нормативно-правової бази ЄС.</i>                       |

### **Форми та методи навчання**

Набуття компетентностей передбачених даною навчальною дисципліною забезпечується використанням таких методів викладання та навчання як: демонстрація, творчий метод, проблемно-пошуковий метод, навчальна дискусія/дебати, мозковий штурм, case study /аналіз ситуації.

Окрім того, при вивченні даної освітньої компоненти використовуються такі технології викладання та навчання як робота в малих групах (команді) – спільна діяльність здобувачів у групі під керівництвом лідера, спрямована на рішення загальної задачі шляхом творчого складання результатів індивідуальної роботи членів команди з розподілом повноважень і відповідальності, індивідуальне навчання – вибудовування здобувачем власної освітньої траєкторії на основі формування індивідуальної освітньої програми з врахуванням його / її інтересів, аналіз конкретних ситуацій (case study) – аналіз реальних проблемних ситуацій, що мали місце у відповідній галузі професійної діяльності, і пошук варіантів кращих рішень, а також аналіз конкретних ситуацій, тобто ситуація-проблема; ситуація-оцінка; ситуація-ілюстрація.

Під час аудиторних занять активно використовуються інтерактивні технології викладання та навчання:

1. Модульне навчання – використання знань, умінь тощо у вигляді окремих модулів, автономних частин курсу, що інтегруються з іншими частинами курсу та блоків взаємопов'язаних курсів, які можна вивчати незалежно від іншого блоку дисциплін.

2. Контекстне навчання – мотивація студентів до засвоєння знань, умінь тощо шляхом виявлення зв'язків між конкретним знанням, умінням тощо та його застосуванням.

3. Розвиток критичного мислення – освітня діяльність, спрямована на розвиток у здобувачів розумного, рефлексивного мислення, здатного висунути нові ідеї і побачити нові можливості.

4. Проблемне навчання – стимулювання здобувачів до самостійного набуття знань тощо, необхідних для вирішення конкретної задачі, проблеми.

5. Випереджувальна самостійна робота – вивчення здобувачами нового матеріалу до його представлення в межах аудиторних занять.

6. Міждисциплінарне навчання – використання знань з різних предметних областей, їх угруповання і концентрація в контексті розв'язуваної задачі.

7. Навчання на основі досвіду – активізація пізнавальної діяльності здобувачів за рахунок асоціації їх власного досвіду з предметом навчання.

8. Інформаційно-комунікаційні технології – навчання в електронній освітньому середовищі з метою розширення доступу до освітніх ресурсів, збільшення контактної взаємодії з викладачем, побудови індивідуальних траєкторій підготовки та об'єктивного контролю і моніторингу досягнень здобувача.

### **Порядок оцінювання програмних результатів навчання/результатів навчання**

Форма підсумкового контролю – залік. Освітня компонента оцінюється за національною та 100 бальною шкалою. Здобувачі вищої освіти: отримують від викладача та/або силабус інформацію про порядок здійснення семестрового поточного та підсумкового контролів на початку вивчення освітньої компоненти; семестровий поточний контроль передбачає перевірку практичних робіт та самостійної роботи студентів, результатів тестування модульних контролів на університетській платформі MOODLE.

Посилання на нормативні документи, що регламентують проведення поточного та підсумкового контролів знань студентів, можливість їм подання апеляції: <https://nuwm.edu.ua/struktumi-pidrozdili/navch-nauk-tsentr-nezaleznoho-otsiniuvannia-znan>. Поточна складова оцінювання формується шляхом:

- контроль самостійної роботи (до 1 балів за тему);
- правильне і вчасне виконання практичних робіт (до 6 балів за тему);
- модульний контроль 1 (до 20 балів);
- модульний контроль 1 (до 20 балів).

Контрольні завдання для семестрового підсумкового контролю складаються у кількості, достатній для досягнення максимальної об'єктивності оцінки рівня підготовленості здобувача вищої освіти, що проходить контроль, але не менше 100 завдань на 1 кредит.

Шкала оцінювання змістовних модульних контролів: змістовний модуль № 1 – 20 балів; змістовний модуль № 2 – 20 балів. Всього за змістовні модулі 1,2 – 40 балів. Структура оцінки поточного контролю (модулі 1, 2) та підсумкового контролю знань (залік) здійснюється за трьома рівнями: 1 – достатній рівень складності, 2 – вище достатнього рівня складності; 3 – високий рівень складності), що відображено в таблицях.

Таблиця формування тестового завдання поточного контролю знань (змістовні модулі 1 і 2).

| Рівень складності завдань         | Загальна кількість завдань | Оцінка завдань, балів |          | Час на виконання, хвилин |           |
|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|----------|--------------------------|-----------|
|                                   |                            | За одне               | Загальна | На одне                  | Загальний |
| Достатнього рівня складності      | 20                         | 0,5                   | 0-10     | 1,5                      | 30        |
| Вище достатнього рівня складності | 6                          | 1                     | 0-6      | 3                        | 18        |
| Високого рівня складності         | 2                          | 2                     | 0-4      | 6                        | 12        |
| <b>Всього</b>                     | 28                         | -                     | 0-20     | -                        | до 60     |

В заліковій відомості результати навчання проставляються за двома шкалами - 100-бальною та національною

#### **Шкала оцінювання**

|                                   |                        |
|-----------------------------------|------------------------|
| Сума балів за всі види навчальної | Оцінка за національною |
|-----------------------------------|------------------------|

|            |               |
|------------|---------------|
| діяльності | шкалою        |
| 90-100     | Зараховано    |
| 74-89      |               |
| 60-73      |               |
| 0-59       | Не зараховано |

Умови отримання додаткових балів:

- участь у науковій університетській конференції (підготовка доповіді за темами освітньої компоненти) до 5 балів;
- участь у Всеукраїнській науковій конференції (підготовка доповіді за темами освітньої компоненти) до 10 балів;
- підготовка наукової публікації за темою освітньої компоненти – до 15 балів.
- підготовка наукової роботи на конкурс наукових робіт за темою освітньої компоненти – до 15 балів

### Рекомендована література

1. Андрусенко С.І., Бугайчук О.С. Управління якістю в обслуговуванні автомобілів: [Навчальний посібник] / С.І. Андрусенко, О.С. Бугайчук. – К.: Медінформ, 2022. – 424 с.: іл.
2. Інжиніринг систем автосервісу: підручник / О.Д. Марков, В.П. Матейчик, В.П. Волков. Харків: ХНАДУ, 2021 – 508 с.
3. Марков О.Д. Організація автосервіса. Львів : Ориана Нова, 1998. - 330с.
4. Методи оцінювання якості технологічних процесів у системах автосервісу: монографія / Л.А. Тарандушка, В.П. Матейчик, І.В. Грицук, Н.Л. Костьян, О.Д. Марков, І.П. Тарандушка. – Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2021. – 212 с.
- Андрусенко С. І. Моделювання бізнес-процесів підприємства автосервісу: монографія / С.І. Андрусенко, О.С. Бугайчук. – К.: Кафедра, 2014. –328 с.
5. Лудченко О.А. Технічна експлуатація і обслуговування автомобілів: Організація і управління: Підручник. – К.: Вища шк., 2004 с.
6. Говорущенко Н.Я., Варфоломеев В.Н. Техническая кибернетика транспорта: Учеб. пособие. – Х.: ХДАДТУ, 2001. – 271 с.

### Інформаційні ресурси

1. Офіційний сайт Міністерства інфраструктури України. URL: <https://mtu.gov.ua/timeline/Avtomobilniy-ta-miskiy-transport.html>
2. «Сервіс АсМАП України». URL: [http://www.asmap-inform.com/service\\_asmap\\_ukr.php](http://www.asmap-inform.com/service_asmap_ukr.php)
3. Офіційний сайт Навчально-консультаційного центру АсМап Україна. URL: <http://www.asmap.org.ua/nkc/nkc2021.pdf>
4. Офіційний сайт Міжнародного транспортного форуму. URL: <http://www.internationaltransportforum.org/>

### Перелік соціальних, «м'яких» навичок (soft skills)

Складові навчальної дисципліни сприяють формуванню універсальних, корисних для будь-якого виду діяльності (міжпрофесійних) навичок, які дозволять швидко адаптуватися до нових умов, змінювати сферу зайнятості, вирішувати нестандартні завдання:

- допитливість, ініціативність;
- цілеспрямованість, наполегливість;
- соціальна обізнаність і відповідальність;
- здатність логічно обґрунтовувати свою позицію;
- критичне мислення, лідерство, креативність;
- здатність до навчання;



- навички ефективної роботи у колективі;
- уміння налагоджувати контакти у сфері професій-ної діяльності;
- уміння слухати і запитувати;
- формування власної думки та прийняття рішення та інші.

### **Дедлайни та перескладання**

Ліквідація академічної заборгованості здійснюється згідно «Порядку ліквідації академічних заборгованостей у НУВГП», <https://ep3.nuwm.edu.ua/25072/>. Згідно цього документу і реалізується право студента на повторне вивчення дисципліни чи повторне навчання на курсі. Оголошення стосовно дедлайнів здачі та перездачі оприлюднюються на сторінці MOODLE <https://exam.nuwm.edu.ua/>

### **Неформальна та інформальна освіта**

Дотримання академічної доброчесності студентами полягає у самостійному виконанні завдань з дисципліни, висвітленні матеріалу звіту з обов'язковим посилання на використані джерела інформації (дотримання авторського права), висвітлення правдивої інформації щодо виконаних досліджень. В цілому принципи академічної доброчесності визначаються керівними документами Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти, Положенням про виявлення та запобігання академічного плагіату в НУВГП, Кодексом честі студента та іншими документами розміщеними на сайті НУВГП (<https://nuwm.edu.ua/sp/akademichna-dobrochesnistj>).

### **Правила академічної доброчесності**

Студенту не дозволяється пропускати заняття без поважних причин. Студент має право оформити індивідуальний графік навчання згідно відповідного положення [HTTP://EP3.NUWM.EDU.UA/6226/](http://ep3.nuwm.edu.ua/6226/).

При об'єктивних причинах пропуску занять, студенти можуть самостійно вивчити пропущений матеріал на платформі MOODLE <https://exam.nuwm.edu.ua>.

Здобувачі можуть на заняттях використовувати мобільні телефони та ноутбуки.

Лектор

Ігнатюк Р.М., к.т.н., доцент, доцент кафедри ААГ

Автор  
Доцент

Роман ІГНАТЮК

Затверджено

Проректор з науково-педагогічної та навчальної роботи

Валерій СОРОКА



документ підписаний КЕП  
Номер документа СИЛ №1057 від [sDateTime\_SignWriteAgree\_Last]  
Підписувач Сорока Валерій Степанович  
Підписувач (дані КЕП): [oSignECP.sSigner\_Sert]  
Сертифікат 58E2D9E7F900307B0400000807E2D0054327D00