



Національний університет
водного господарства та природокористування

Міністерство освіти і науки України
Національний університет водного господарства та
природокористування

Кафедра автомобілів та автомобільного господарства

02-03-21

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної
методичної та виховної роботи

_____ А.О. Лагоднюк

“ ____ ” _____ 2016 р.



Національний університет
водного господарства
та природокористування

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ФІРМОВЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ

спеціальність 274 «Автомобільний транспорт»

Навчально-науковий механічний інститут

Рівне – 2016 рік



Робоча програма навчальної дисципліни «Фірмове обслуговування транспортних засобів» для студентів спеціальності 274 «Автомобільний транспорт», 2016 року -11 с.

Розробники:

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

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри автомобілів та автомобільного господарства

Протокол від “28” вересня 2016 року № 3

Завідувач кафедри автомобілів та автомобільного господарства

“29” вересня 2016 року

(М.В. Пікула)

Схвалено методичною комісією НУВГП за спеціальністю 274 «Автомобільний транспорт»

Протокол від “12” жовтня 2016 року № 2

“ ” _____ 2016 року Голова _____ (М.М. Марчук)



1. Опис навчальної дисципліни

| Найменування показників | Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, рівень вищої освіти | Характеристика навчальної дисципліни | |
|---|--|--------------------------------------|-----------------------|
| | | денна форма навчання | заочна форма навчання |
| Кількість кредитів – 3.0 | Галузь знань <u>27 «Транспорт»</u> Спеціальність <u>274 «Автомобільний транспорт»</u> | Нормативна | |
| Модулів – 1 | Спеціалізація - | Рік підготовки: | |
| Змістових модулів – 2 | | 1-й | 1-й |
| Індивідуальне науково-дослідне завдання - | | Семестр | |
| Загальна кількість годин – 90 | | 1-й | 1-й |
| | | Лекції | |
| Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних –2; самостійної роботи студента – 4. | Рівень вищої освіти: спеціаліст | 14 год. | 2 год. |
| | | Практичні, семінарські | |
| | | 16 год. | 6 год. |
| | | Лабораторні | |
| | | - год. | - год. |
| | | Самостійна робота | |
| | | 60 год. | 82 год. |
| | | Індивідуальні завдання: | |
| | | - | |
| | | Вид контролю: | |
| залік | залік | | |

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання –33,3 % до 66,7%;

для заочної форми навчання –8,8 % до 91,2 %;



2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення даної дисципліни 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 (автомобілів та запасних частин, послуг з обслуговування та ремонту автомобілів) виробника.

Завдання:

- вивчення поняття про фірмове обслуговування транспортних засобів;
- засвоєння торгівлі новими автомобілями, передпродажної підготовки, гарантійного обслуговування, торгівлі запасними частинами, мастилами і технологічними рідинами;
- стан і тенденції розвитку автосервісу транспорту;
- ознайомлення з роботою по маркетингу, дистрибуторських і дилерських функцій фахівців.

Окрім того, в курсі розглядаються питання ефективності формування сервісної мережі та конкурентоспроможності виробничих структур автосервісу.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати: концепцію розвитку автосервісу, організацію автосервісу.

Авторизований та незалежний автосервіс: призначення, задачі та функції. Особливості організації продажу автомобілів та інших транспортних засобів, систему забезпечення запасними частинами, організацію продажу запасних частин, управління запасами, організацію підприємств автосервісу, маркетингову діяльність з продажу автомобілів, запасних частин та сервісу, систему управління підприємствами автосервісу, функції та структуру підрозділів, організацію роботи з клієнтурою, організацію гарантійного обслуговування та ремонту, оперативне управління на підприємствах автосервісу, сертифікацію послуг з ремонту та технічного обслуговування автомобілів, перспективи розвитку автосервісу.

вміти: проводити дослідження ринку для визначення його параметрів та потреб споживачів, організувати роботу підприємств автосервісу, провести маркетингові дослідження автосервісу, визначити параметри та потужності автосервісу, організувати продаж автомобілів, запасних частин та послуг автосервісу, обґрунтовувати перелік необхідних послуг, їх ціну, якість і інші характеристики, організувати надання послуг споживачам у відповідності з потре-



бами ринку, забезпечувати якість надання цих послуг, створювати організаційні структури для виконання поставлених задач, та управляти такими структурами.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1.

Теоретичні основи фірмового обслуговування транспортних засобів

Тема 1. Організаційні принципи та маркетингові аспекти фірмового обслуговування транспортних засобів.

Основні поняття. Задачі автосервісу. Суть фірмового автосервісу. Напрями підтримуючої діяльності автосервісу.

Тема 2. Організація дилерської системи в Україні.

Стратегія виробників матеріально-технічних засобів. Функції дилерського обслуговування. Регіональна дилерська система. Дилер та дилерська служба.

Тема 3. Організація роботи з клієнтурою.

Функції роботи з клієнтурою. Правила роботи з клієнтурою. Контроль виконання замовлення клієнта. Якість і швидкість ремонту. Видача автомобіля.

Тема 4. Способи ведення конкурентної боротьби.

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.

Змістовий модуль 2.

Процедури фірмового обслуговування транспортних засобів

Тема 5. Передпродажна підготовка автомобілів та способи організації післяпродажної підготовки.

Послуги по передпродажній підготовці. Розконсервація машин. Етапи організації обслуговування. Функції післяпродажного обслуговування.



Тема 6. Сегментація ринку автосервісу.

Поділ послуг автосервісу за видами робіт. Характеристика типів конкурентів на авторинку України. Тимчасові організаційні структури в автосервісі. Фірма-інтегратор та основні її завдання. Віртуальні підприємства та їх особливості. Визначення оптимального рівня обсягу діяльності з обслуговування автомобілів.

Тема 7. Організація технічного обслуговування автомобілів в США та країнах західної Європи.

Характеристика СТО США та країн західної Європи. Організація фірмового обслуговування автомобілів в США. Технічне обслуговування та ремонт комерційних автомобілів в країнах західної Європи. Особливості організації ТО і Р вантажних автомобілів та автобусів. ТО автомобілів індивідуального використання. Персонал СТО.

4. Структура навчальної дисципліни

| Назви змістових модулів і тем | Кількість годин | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|--------------|---|-----|-----|------|--------------|--------------|----|-----|-----|------|
| | денна форма | | | | | | заочна форма | | | | | |
| | усього | у тому числі | | | | | усього | у тому числі | | | | |
| | | л | п | лаб | інд | с.р. | | л | п | лаб | інд | с.р. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| Модуль 1 | | | | | | | | | | | | |
| Змістовий модуль 1. | | | | | | | | | | | | |
| Теоретичні основи фірмового обслуговування транспортних засобів | | | | | | | | | | | | |
| Тема 1. Організаційні принципи та маркетингові аспекти фірмового обслуговування транспортних засобів | 13 | 2 | 2 | - | - | 9 | 13 | 1 | - | - | - | 12 |
| Тема 2. Організація дилерської системи в Україні. | 13 | 2 | 2 | - | - | 9 | 13 | - | 1 | - | - | 12 |
| Тема 3. Організація роботи з клієнтурою. | 12 | 2 | 2 | - | - | 8 | 12 | - | 1 | - | - | 12 |
| Тема 4. Способи ведення конкурентної боротьби. | 12 | 2 | 2 | - | - | 8 | 12 | - | 1 | - | - | 12 |

| | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|----|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|----|
| Разом за змістовим модулем 1 | 50 | 8 | 8 | - | - | 34 | 50 | 1 | 3 | - | - | 48 |
|------------------------------|----|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|----|

| | | | | | | | | | | | | |
|--|----|----|----|---|---|----|----|---|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| Модуль 2 | | | | | | | | | | | | |
| Змістовий модуль 2. | | | | | | | | | | | | |
| Процедури фірмового обслуговування транспортних засобів | | | | | | | | | | | | |
| Тема 5. Передпродажна підготовка автомобілів та способи організації післяпродажної підготовки. | 13 | 2 | 2 | - | - | 9 | 13 | 1 | 1 | - | - | 12 |
| Тема 6. Сегментація ринку автопослуг. | 14 | 2 | 2 | - | - | 9 | 14 | - | 1 | - | - | 11 |
| Тема 7. Організація технічного обслуговування автомобілів в США та країнах західної Європи. | 13 | 2 | 4 | - | - | 8 | 13 | - | 1 | - | - | 11 |
| Разом за змістовим модулем 2 | 40 | 6 | 8 | - | - | 26 | 40 | 1 | 3 | - | - | 34 |
| Усього годин | 90 | 14 | 16 | - | - | 60 | 90 | 2 | 6 | - | - | 82 |

5. Теми семінарських занять

Семінарські заняття навчальним планом непередбачено.

6. Теми практичних занять

| № з/п | Назва теми | Кількість годин | |
|-------|---|-----------------|--------------|
| | | Денна форма | Заочна форма |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Визначення технічних характеристик технологічного обладнання для проведення заправних робіт | 2 | - |
| 2 | Визначення основних параметрів механічних підйомників | 2 | 1 |
| 3 | Розрахунок параметрів мийних установок струминного типу | 2 | 1 |
| 4 | Визначення технічних характеристик конве- | 2 | 1 |

| | | | |
|---|--|----|---|
| | ера несучого типу | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | Розрахунок параметрів інерційно-ударного знімача | 2 | 1 |
| 6 | Визначення параметрів електрогідравлічного підйомника | 2 | 1 |
| 7 | Визначення технологічного обладнання для проведення мастильних робіт | 2 | 1 |
| 8 | Методи визначення потреби в запасних частинах фірмових СТОА | 2 | - |
| | Разом | 16 | 6 |

7. Теми лабораторних занять

Лабораторні роботи навчальним планом непередбачено.

8. Самостійна робота

Самостійна робота здійснюється методом індивідуального вивчення кожним студентом певних розділів навчальної програми з використанням рекомендованої літератури та консультаціями ведучого викладача.

| № з/п | Назва теми | Кількість годин | |
|-------|--|-----------------|--------------|
| | | Денна форма | Заочна форма |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Організаційні принципи та маркетингові аспекти фірмового обслуговування транспортних засобів | 9 | 12 |
| 2 | Організація дилерської системи в Україні. | 9 | 12 |
| 3 | Організація роботи з клієнтурою. | 8 | 12 |
| 4 | Способи ведення конкурентної боротьби. | 8 | 12 |
| 5 | Передпродажна підготовка автомобілів та способи організації післяпродажної підготовки. | 9 | 12 |
| 6 | Сегментація ринку автопослуг. | 9 | 11 |
| 7 | Організація технічного обслуговування авто- | 8 | 11 |



| | | | |
|--|---|----|----|
| | мобілів в США та країнах західної Європи. | | |
| | Разом | 60 | 82 |

9. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання навчальним планом непередбачено.

10. Методи навчання

Дисципліна «Фірмове обслуговування транспортних засобів» ведеться із використання розробленого конспекту лекцій, навчальних кінофільмів, серії плакатів та ілюстративних матеріалів.

11. Методи контролю

Для визначення рівня засвоєння студентами навчального матеріалу використовують такі методи оцінювання знань:

- поточне тестування у відповідності до змістових модулів;
- оцінка самостійної роботи студентів.

Для діагностики знань використовується Європейська кредитно-трансферна система за 100-бальною шкалою оцінювання.

12. Розподіл балів, які отримують студенти

| Поточне тестування та самостійна робота | | | | | | | Сума |
|---|----|----|----|---------------------|----|----|------|
| Змістовий модуль №1 | | | | Змістовий модуль №2 | | | |
| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | 100 |
| 14 | 14 | 14 | 16 | 14 | 14 | 14 | |

Шкала оцінювання: національна та ECTS

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка за національною шкалою | |
|--|--|---|
| | для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики | для заліку |
| 90 – 100 | відмінно | зараховано |
| 82-89 | добре | |
| 74-81 | | |
| 64-73 | задовільно | |
| 60-63 | | |
| 35-59 | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання |



| | | |
|------|--|---|
| 0-34 | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |
|------|--|---|

13. Методичне забезпечення

1. Конспект лекцій з дисципліни «Фірмове обслуговування транспортних засобів»;
2. Методичні вказівки до виконання самостійної роботи з дисципліни «Фірмове обслуговування транспортних засобів»;
3. Методичні вказівки до виконання самостійної роботи з дисципліни «Фірмове обслуговування транспортних засобів»;
4. Комплект ілюстративних матеріалів з дисципліни «Фірмове обслуговування транспортних засобів».



14. Рекомендована література

Базова

1. Марков О.Д. Организация автосервиса. Львов : Ориана Нова, 1998. - 330 с.
2. Лудченко О.А. Технічна експлуатація і обслуговування автомобілів: Технологія: Підручник. – К.: Вища шк., 2007 с.
3. Лудченко О.А. Технічна експлуатація і обслуговування автомобілів: Організація і управління: Підручник. – К.: Вища шк., 2004 с.
4. Волгин В.В. Автосервис: Создание и сертификация : практическое пособие / В.В. Волгин. - М.: Изд-во торг. корпорации "Дашков и К^о", 2004.
5. Волгин В.В. Автосервис: маркетинг и анализ / В.В. Волгин. - М. : Изд-во торг. корпорации "Дашков и К^о", 2004.
6. Егорова Н. Е. Применение моделей и методов прогнозирования спроса на продукцию сферы услуг / Н. Е. Егорова, А.С. Мудуков. - М. : ЦЭМИ РАН, 2000. - 54 с.
7. Управление автосервисом : учебное пособие / под. ред. Л.Б. Миротина. - М. : Экзамен, 2004. - 320 с.
8. Фастовцев, Т.Ф. Организация технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей / Т.Ф. Фастовцев. - М. : Транспорт,



1989. - 240 с.

9. Говорущенко Н.Я., Варфоломеев В.Н. Техническая кибернетика транспорта: Учеб. пособие. – Х.: ХДАДТУ, 2001. – 271 с.

14. Інформаційні ресурси

1. Цифровий репозиторій НУВГП:

- 02-03-22 Ігнатюк Р.М. Методичні вказівки до самостійної роботи з дисципліни «Фірмове обслуговування транспортних засобів» [Електронний ресурс] режим доступу: <http://ep3.nuwm.edu.ua;>
- 02-03-11 Ігнатюк Р.М. Методичні вказівки для виконання практичних робіт з дисципліни «Фірмове обслуговування транспортних засобів» [Електронний ресурс] режим доступу: <http://ep3.nuwm.edu.ua;>

