

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України
Харківський національний автомобільно-дорожній університет

Затверджую:

Заст. ректора ХНАДУ
професор І.П. Гладкий
« _____ » _____ 2012 р

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з дисципліни “Фірмове обслуговування автомобілів”
(відповідно до вимог кредитно-модульної системи навчання)

в галузі знань 0701 «Транспорт і транспортна інфраструктура»

за напрямом 6.070106 «Автомобільний транспорт»

професійне спрямування «Автомобілі та автомобільне господарство»

Освітньо-кваліфікаційний рівень «Бакалавр»

Робоча навчальна програма з дисципліни “Фірмове обслуговування автомобілів” для підготовки студентів в галузі знань 0701 «Транспорт і транспортна інфраструктура», за напрямом підготовки 6.070106 – «Автомобільний транспорт», (спеціальність «Автомобілі та автомобільне господарство»), за освітньо-кваліфікаційним рівнем «Бакалавр»,

складена на підставі ОПП доц., канд. техн. наук Дитятєвим О.В.

Рецензент

д-р техн. наук професор

Пойда А.Н.

Робоча навчальна програма розглянута на засіданні кафедри «Технічної експлуатації та сервісу автомобілів» (протокол № __ від .__._____2012 р.)

Зав. кафедрою д-р техн. наук, професор

Волков В.П.

Схвалено радою (методичною комісією) автомобільного факультету (протокол №__від .__._____2012 р.)

Голова ради (комісії),
професор

Алекса М.М.

ПОГОДЖЕНО

Зав. випускаючою кафедрою зі спеціальності,
професор

Волков В.П.

“ _____ ” _____2012 р.

1 СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Фірмове обслуговування автомобілів»

(система змістових модулів)

Характеристика обсягів підготовки	Характеристика лекційного потоку	Характеристика навчального процесу
Загальний обсяг – 4 кредити Усього годин – 144 Усього блоків змістових модулів – 2 Усього змістових модулів – 6 Усього залікових модулів – 2 Один блок змістових модулів – 72 годин Один заліковий модуль – 72 години Один змістовий модуль – 21...29 годин. Всього аудиторних годин на тиждень – 3 (2 год. лекції, 1 год. практичні роботи)	Напрямок підготовки – „Автомобільний транспорт”, освітньо-кваліфікаційний рівень 6.070106 – бакалавр. Лектор, відповідальний за курс, – доц., канд. техн. наук Дитятьєв Олександр Васильович	Цикл природничо-наукової підготовки, навчальний курс – обов’язковий. Рік підготовки – 4-й. Семестр навчання – 8-й Кількість годин: лекції – 30, практичних занять – 15, самостійних робіт студентів (СРС) – 99. Поточний контроль – усне опитування, прийом практичних робіт; модульний контроль-тестування; підсумковий контроль-інтегрований іспит.

Навчальна дисципліна “Фірмове обслуговування автомобілів” відноситься до циклу природничо-наукової підготовки в галузі знань 0701 «Транспорт і транспортна інфраструктура» за напрямом підготовки 6.070106 – «Автомобільний транспорт», (спеціальність «Автомобілі та автомобільне господарство»), за освітньо-кваліфікаційним рівнем «Бакалавр».

Предметом навчальної дисципліни є принципи функціонування ринку автосервісних услуг, технологічного процесу обслуговування транспортних засобів, а також параметри та первинні компоненти фірмового обслуговування, задачі обслуговування на кожному етапі життєвого циклу продукції, аналіз ринку, його сегментація, встановлення необхідних характеристик продукції та послуг, визначення оптимальної ціни обслуговування, формування організаційних структур обслуговування.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ

Метою викладання дисципліни є вивчення теоретичних основ фірмового обслуговування матеріальної продукції різного рівня складності на етапах її

життєвого циклу для управління якістю та сукупною вартістю пропозиції матеріального товару та супутніх послуг.

Основні задачі дисципліни

Задачами дисципліни є освоєння основних первинних компонентів фірмового обслуговування різних категорій матеріальної продукції, оволодіння методами формулювання та практично реалізації задач такого обслуговування у залежності від видів первинно та підтримуючої діяльності, формування організаційних структур фірмового обслуговування в залежності від поставлених перед обслуговуванням задач, або в середовищі, інформація про яке має різний ступінь достовірності.

Після вивчення дисципліни студенти повинні:

знати (згідно вимог ОПП за напрямом та рівнем підготовки): принципи функціонування ринку автосервісних послуг, сегментацію ринку, організаційні структури фірмового обслуговування транспортних засобів, сервісні мережі, технологічний процес обслуговування клієнтів і транспортних засобів;

вміти (згідно вимог ОКХ за напрямом та рівнем підготовки): визначити перспективний сегмент ринку, підготувати та оформити пакет документів, розробити і впровадити план заходів з отримання статусу дилера або мережевого сервісного агента;

мати уявлення (згідно вимог структурно-логічної схеми підготовки фахівця) про методах оцінки технічної та економічної ефективності фірмового обслуговування транспортних засобів, а також принципи функціонування маркетингових і рекламних служб підприємств.

З ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ВСТУП

Місце дисципліни в системі підготовки фахівця даного напрямку. Структура навчальної дисципліни. Організаційно-методичні рекомендації щодо самостійної роботи студентів. Контроль знань і умень за дисципліну. Література.

Блок змістових модулів (розділ) 1

КОНЦЕПЦІЯ ФІРМОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ

Змістовий модуль (тема) 1

РИНКОВІ ПЕРЕДУМОВИ І ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ФІРМОВОГО АВТОСЕРВІСУ

Поняття фірмового обслуговування транспортних засобів. Поняття марки, мароч-

ної назви, знака, товарного знаку. Стратегії використання марочних позначень (марочні, безмарочні позначення, хазяїн марки, якість марочного товару, сімейність марки).

Природа й основні характеристики послуги. Послуги у зв'язку з товарами й самостійні послуги. Вибір комплексу послуг, рівня сервісу, форми сервісного обслуговування. Конкурентне середовище, конкуренція універсального й спеціалізованого

автосервісу як фактори, що визначають ефективність інвестицій. Конкуренція в сфері надання автотехнічних послуг. Реалізація конкурентів. Забезпечення конкурентоспроможності пропозицій послуг. Карти позиціонування послуг СТО.

Сегментація ринку автотехнічних послуг. Прогноз розвитку ринку автомобілів і послуг. Сегментація ринку послуг ТО й Р. Вибір цільового сегмента й визначення його потенційної ємності. Коректування трудомісткості робіт ТО й Р. Визначення оптимальної ціни обслуговування й потужності виробничо-технічної бази (ВТБ) автосервісу. Методи визначення потужності виробничо-технічної бази конкурентів. Розрахунок числа постів і площ виробничих приміщень.

Змістовий модуль (тема) 2

СТРУКТУРА ФІРМОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ

Дистриб'ютори, дилери, дилерські мережі - як інструмент просування товарів фірм-виробників на території ринкової відповідальності. Характеристика автомобільного дистриб'ютера, імпортера. Статус дилерів, їх права та обов'язки. Дилери як представники фірм-виробників на погодженій території ринкової відповідальності. Дилерські центри. Вимоги, принципи створення й організаційні структури дилерських центрів. Сервісні агенти як фактор доступності автосервісних послуг. Характеристика дилерських мереж світових автовиробників. Приклади функціонування дилерських мереж. Характеристика дистриб'ютора «Порше - Україна» і дилерської мережі «Volkswagen». Корпоративні стандарти і їхня реалізація. Функціонування дилерської мережі «Daimler Benz» у Україні та Росії. Перспективи авторизованих дилерів автовиробників і незалежних повнопрофільних сервісних підприємств. Незалежні автосервісні мережі, незалежні ремонтники.

Змістовий модуль (тема) 3

ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СРС ЗА ЗМІСТОВИМ МОДУЛЕМ 1,2

Поняття товару. Основні види товарів технічних служб автоцентрів. Товар за задумом, у реальному виконанні й товар з підкріпленням. Пропозиції автомобілів, аксесуарів, додаткового встаткування, послуг по технічному обслуговуванню (ТО), і ремонту (Р).

Поняття фірмового обслуговування транспортних засобів. Поняття марки, марочної назви, знака, товарного знаку. Стратегії використання марочних позначень (марочні, безмарочні позначення, хазяїн марки, якість марочного товару, сімей-

ність марки). Природа й основні характеристики послуги. Послуги у зв'язку з товарами й самостійні послуги. Вибір комплексу послуг, рівня сервісу, форми сервісного обслуговування.

Модульний контроль за змістовими модулями №№ 1,2,3 (заліковий модуль № 1) здійснюється у формі модульного тестування.

Блок змістових модулів (розділ) 2

ОРГАНІЗАЦІЙНИ ОСНОВИ РОБОТИ ФІРМЕННИХ АВТОСЕРВІСНИХ ПІДПРИЕМСТВ

Змістовий модуль (тема) 4. УМОВИ РОЗВИТКУ ДИЛЕРСЬКИХ СЕТЕЙ.ТРЕБОВАННЯ ДО АВТОЦЕНТРУ

Основні завдання і пріоритети дилерського центру і станції технічного обслуговування. Організація взаємодії служб і відділів підприємства. Загальна характеристика структурних елементів. Основні вимоги, що пред'являються до кандидатів у дилери. План створення дилерського центру зі станцією технічного обслуговування автомобілів. Бізнес-планування: резюме (концепція проекту), характеристика проектного СТО, оцінка попиту на автосервісні послуги, оцінка конкурентів, виробничий і організаційний плани, економічне обґрунтування проекту. Управління запасами в автосервісі.

Змістовий модуль (тема) 5 ТЕХНОЛОГІЯ ВИРОБНИЦТВА АВТОТЕХНІЧНИХ ПОСЛУГ. ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ АВТОТЕХНІЧНОЇ ПОСЛУГИ

Технологічний процес ТО й Р автомобілів. Основні етапи сервісного циклу і їх характеристика. Приймання автомобіля, розміщення у ремонтної зоні, виконання операцій ТО й Р, видача автомобіля. Основні принципи роботи із клієнтами на кожному етапі технологічного процесу. Оперативне керування на СТО. Сутність оперативного керування. Аналіз завантаження СТО. Аналіз використання часу в процесі виконання завдань. Фактори й напрямки вдосконалювання оперативного керування.

Змістовий модуль (тема) 6

ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СРС ЗА ЗМІСТОВИМ МОДУЛЕМ 4,5

Визначення оптимальної ціни обслуговування й потужності виробничо-технічної бази (ВТБ) автосервісу. Методи визначення потужності виробничо-технічної бази конкурентів. Розрахунок числа постів і площ виробничих приміщень. Технологічний процес ТО й Р автомобілів. Основні етапи сервісного циклу і їх характеристика. Приймання автомобіля, розміщення у ремонтної зоні, виконання опе-

рацій ТО й Р, видача автомобіля. Основні принципи роботи із клієнтами на кожному етапі технологічного процесу. Оперативне керування на СТО. Сутність оперативного керування. Аналіз завантаження СТО. Аналіз використання часу в процесі виконання завдань. Фактори й напрямки вдосконалювання оперативного керування.

Модульний контроль за змістовими модулями №№ 4,5,6 (заліковий модуль № 2) здійснюється у формі модульного тестування.

ЗАКЛЮЧЕННЯ

Інтегрований висновок за дисципліну. Знання і уміння, які будуть використатись при вивченні інших дисциплін. Сучасні тенденції розвитку технологій фірмового обслуговування.

4 РОЗПОДІЛ ТЕМ ЗАНЯТЬ (ЗА ГОДИНАМИ ТА КРЕДИТАМИ)

Назва теми	Загалом на змістовий модуль	Лекцій	Практ. робіт	СРС
Змістовий модуль 1. РИНКОВІ ПЕРЕДУМОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ АВТОСЕРВІСУ	22/0,61	8	2	12
Змістовий модуль 2. СТРУКТУРА ФІРМОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ. ДИСТРИБ'ЮТОРИ, ДИЛЕРИ, ДИЛЕРСКІ МЕРЕЖІ	26/0,72	8	6	12
Змістовий модуль 3. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СРС	24/0,67			24
Змістовий модуль 4. УМОВИ РОЗВИТКУ ДИЛЕРСЬКИХ СЕТЕЙ. ТРЕБОВАННЯ ДО АВТОЦЕНТРУ.	22/0,61	8	2	12
Змістовий модуль 5. ТЕХНОЛОГІЯ ВИРОБНИЦТВА АВТОТЕХНІЧНИХ ПОСЛУГ. ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ АВТОТЕХНІЧНОЇ ПОСЛУГИ	21/0,58	6	5	10
Змістовий модуль 6. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СРС	29/0,81			29
Інтегрований іспит				
Усього	144/4,00	30	15	99

5 ПЕРЕЛІК ТА НАЗВА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ № тем	Назва практичного заняття	Годин
1,2	Вибір цільового сегмента послуг ТО й Р и визначення його потенційної ємності. Коректування трудомісткості робіт з ТО й Р. Визначення оптимальної ціни обслуговування й потужності ВТБ автосервісу. Розрахунок числа виробничих робітників. Розрахунок числа постів і площ виробничих приміщень.	8
4,5	Експерсія в автоцентр. Знайомство з переліком послуг, надаваних автоцентром. Вимоги, принципи створення й організаційні структури дилерських центрів. Знайомство із принципами надання послуг клієнтам і з технологічним процесом обслуговування автомобілів. Аналіз завантаження СТО. Аналіз використання часу в процесі виконання завдань.	7
ЗАГАЛОМ		15

6 СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАННЯ СТУДЕНТІВ (ЗАЛІКОВІ МОДУЛІ)

№ п/п	Зміст навчального матеріалу	Кількість годин	Обсяг трудових витрат студента (кредитів)	Форма контролю знань
1	2	3	4	5
1	Перший заліковий модуль за змістовими модулями 1,2,3	72	2,00	Модульний контроль - тестування
2	Другий заліковий модуль за змістовими модулями 4,5,6	72	2,00	Модульний контроль - тестування

7 ШКАЛА ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ (за кожний заліковий модуль)

За шкалою ECTS	За національною шкалою	За шкалою навчального закладу
A	Відмінно	90-100
BC	Добре	75-89
DE	Задовільно	60-74
FX	Незадовільно з можливістю повторного складання	35-59
F	Незадовільно з обов'язковим повторним курсом	1-34

Примітка: Згідно з наказом МОН України від 30.12.05 р. № 774 підсумкова оцінка знань з навчальної дисципліни визначається як середньозважена результатів засвоєння окремих залікових модулів в інтервалі (1...100) балів.

8 ІНДИВІДУАЛЬНЕ НАВЧАЛЬНО – ДОСЛІДНЕ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне навчально – дослідне завдання не передбачено навчальним планом підготовки фахівців за спеціальністю.

9 ВИДИ, ФОРМИ ТА МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Лекції, практичні заняття, самостійна робота студентів згідно табл. 4 «Розподіл тем занять»

10 ЛІТЕРАТУРА, ЩО РЕКОМЕНДОВАНА ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Основна

1. Котлер Ф. Основы маркетинга: 9-е изд., пер. с англ. – М.: Вильямс, 2003 – 1200 с.
2. Волгин В.В. Автосервис: структура и персонал: Практическое пособие. – 4-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2008. – 692 с.
3. Марков О.Д. Станции технического обслуживания автомобилей. – К.: Кондор, 2008. – 536 с.
4. Напольский Г.М. Технологическое проектирование автотранспортных предприятий и станций технического обслуживания. Изд. 2-е, перераб. и доп., М.: Транспорт, 1993 – 271 с.

Додаткова

5. Технологічне проектування підприємств автосервісу. Навчальний посібник / За ред. І. П. Курнікова – К.: Видавництво «Іван Фёдоров», 2003. – 262 с.

Положення про технічне обстеження Модульний контроль за змістовими модулями № 1,2,3 (заліковий модуль № 1) здійснюється у формі модульного тестування.

6. уговування і ремонт дорожніх транспортних засобів автомобільного транспорту. Наказ Мінтрансу України від 39.03.98 р. № 102.

7. Автоэксперт, журнал, ООО «Агентство «Автоэксперт» №№ 1...12, 2006 г.

8. Современный автосервис, журнал, №№ 1...12, 2007 г.

Укладач Дитятьєв Олександр Васильович