

Міністерство освіти і науки України

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АВТОМОБІЛЬНО-ДОРОЖНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Заступник ректора

проф. _____ І.П. Гладкий
(підпис) (прізвище, ім'я та по батькові)

“ _____ ” _____ 2011 р.

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з дисципліни «Фірмове обслуговування автомобільного та міського транспорту»
(відповідно до вимог кредитно-модульної системи навчання)

«УХВАЛЕНО»

Методичною радою ХНАДУ

Протокол № _____

Від « _____ » _____ 2011р.

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з дисципліни «Фірмове обслуговування автомобільного та міського транспорту»
(відповідно до вимог кредитно-модульної системи навчання)

В галузі знань 0101 «Педагогічна освіта»

За напрямком підготовки 6.010104 – «Професійна освіта»,

(спеціальність «Професійне навчання» згідно Переліку – 97»,

за профілем підготовки «Експлуатація і ремонт міського та автомобільного
транспорту»

за освітньо-кваліфікаційним рівнем «Бакалавр».

Робоча навчальна програма складена _____ доц. Дитяцьєвим О.В.
(прізвище, ім'я, по батькові)

Рецензент _____ доц. РабиновичЕ.Х
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

Робоча навчальна програма розглянута на засіданні кафедри Технічної експлуатації
та сервісу автомобілів (протокол № 1 від ” 31 ” серпня _____ 2010р.)

Зав. кафедрою _____ проф.Волков В.П.
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

Схвалено радою (методичною комісією) факультету Мехатроніки транспортних
засобів

_____ (протокол № _____ від ” _____ ” _____ 2011р.)

Голова ради (комісії) _____ проф. Левтеров А.І.
(прізвище, ім'я, по батькові)

“УЗГОДЖЕНО”

Зав. випускаючою кафедрою з спеціальності (спеціалізації)
проф. ПодригалоМ.А.

“ _____ ” _____ 2011 р.

1 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

(системний змістовий модуль)

“ Фірмове обслуговування автомобільного та міського транспорту”

Характеристика обсягів підготовки	Характеристика лекційного потоку	Характеристика навчального процесу
Загальний обсяг – 2,25 кредити Усього годин – 81 Усього блоків змістових модулів – 3 Усього змістових модулів – 6 Усього залікових модулів –3 Один блок змістових модулів – 27 годин Один змістовий модуль – 13-14 годин Всього аудиторних годин на тиждень – 3 (2 год. лекції, 1 год. лаборатор- ні роботи)	Напрямок - «Професійна освіта». Освітньо-кваліфікаційний рівень -6.010104, бакалавр. Кількість навчальних груп у потоці - 1. Лектор, відповідальний за курс - доцент, канд. техн. наук Дитятьєв Олександр Васильович.	Навчальний курс – за ви- бором ВНЗ. Рік підготовки – 4. Семестр навчання – 8. Кількість годин: лекції – 30 практичні заняття – 15 самостійна робота студен- тів – 36. Поточний контроль – прийом практичних робіт, усне опитування. Підсумковий контроль за дисципліну - тестування (модульні іспити), інтег- рований залік.

Навчальна дисципліна “ Фірмове обслуговування автомобільного та міського транспорту” відноситься до циклу вибіркового професійно-орієнтованих дисциплін (за вибором ВНЗ) навчального плану підготовки фахівців в галузі знань 0101 «Педагогічна освіта» за напрямком підготовки 6.010104 – «Професійна освіта», (спеціальність «Професійне навчання» згідно Переліку – 97», за профілем підготовки «Експлуатація і ремонт міського та автомобільного транспорту» за освітньо-кваліфікаційним рівнем «Бакалавр».

Предметом навчальної дисципліни є принципи функціонування ринку авто-сервісних 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 жит-

тевого 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 матеріально 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 принципи функціонування ринку автосервісних послуг, сегментацію ринку, організаційні структури фірмового обслуговування транспортних засобів, сервісні мережі, технологічний процес обслуговування клієнтів і транспортних засобів;

вміти визначити перспективний сегмент ринку, підготувати та оформити пакет документів, розробити і впровадити план заходів з отримання статусу дилера або мережевого сервісного агента;

мати уявлення про методах оцінки технічної та економічної ефективності фірмового обслуговування транспортних засобів, а також принципи функціонування маркетингових і рекламних служб підприємств.

3 ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ВСТУП

Місце дисципліни в системі підготовці 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

СТРУКТУРА ФІРМОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ

Дистриб'ютори, дилери, дилерські мережі. 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 риночної 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) 2

ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СРС ЗА ЗМІСТОВИМ МОДУЛЕМ 1

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

Блок змістових модулів (розділ) 2

РИНКОВІ ПЕРЕДУМОВИ І ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ФІРМОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ АВТОМОБІЛІВ

Змістовий модуль (тема) 3

РИНКОВІ ПЕРЕДУМОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ АВТОСЕРВІСУ

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.

Змістовий модуль (тема) 4

ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СРС ЗА ЗМІСТОВИМ МОДУЛЕМ 3

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.

Блок змістових модулів (розділ) 3

ОРГАНІЗАЦІЙНИ ОСНОВИ РОБОТИ ФІРМЕННИХ АВТОСЕРВИСНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Змістовий модуль (тема) 5 ФУНКЦІЇ І СТРУКТУРА ДИЛЕРСЬКОГО ЦЕНТРУ І СТАНЦІЇ ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Основні завдання і пріоритети дилерського центру і станції технічного обслуговування. Організація взаємодії служб і відділів підприємства. Загальна характеристика структурних елементів.

Змістовий модуль (тема) 6 ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СРС ЗА ЗМІСТОВИМ МОДУЛЕМ 5

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.

ЗАКЛЮЧЕННЯ

Інтегрований висновок за дисципліну. Знання і уміння, які будуть використуватись 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. СТРУКТУРА ФІРМОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ. ДИСТРИБ'ЮТОРИ, ДИЛЕРИ, ДИЛЕРСЬКІ МЕРЕЖІ	15 / 0,417	10	5	
Змістовий модуль 2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СРС	12 / 0,333			12
Змістовий модуль 3. РИНКОВІ ПЕРЕДУМОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ АВТОСЕРВІСУ	15/0,417	10	5	
Змістовий модуль 4. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СРС .	12/0,333			12
Змістовий модуль 5. ФУНКЦІЇ І СТРУКТУРА ДИЛЕРСЬКОГО ЦЕНТРУ І СТАНЦІЇ ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	15/0,417	10	5	
Змістовий модуль 6. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СРС	12/0,333			12
Інтегрований залік				
Усього	81/2,25	30	15	36

5 ПЕРЕЛІК ТА НАЗВА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ № тем	Назва практичного заняття	Годин
1,2	Вивчення структури і функцій автоцентра «Volkswagen». 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.	5
3,4	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.	5
5,6	Аналіз завантаження СТО. Аналіз використання часу в процесі виконання завдань.	5
ЗАГАЛОМ		15

6 СТРУКТУРА ЗАЛІКОВИХ МОДУЛІВ

№	Зміст навчального матеріалу	Кількість годин	Обсяг навчального матеріалу (кредитів)	Форма контролю
1	Перший заліковий модуль (за змістовими модулями 1, 2,)	27	0,75	Перевірка домашніх завдань Усне опитування. Модульний контроль (тестування)
2	Другий заліковий модуль (за змістовими модулями 3,4)	27	0,75	Перевірка домашнього завдання. Усне опитування. Модульний контроль (тестування)
3	Третій заліковий модуль (за змістовими модулями 5, 6)	27	0,75	Перевірка домашнього завдання. Усне опитування. Модульний контроль (тестування)

	Інтегрований залік			Тестування, обробка модульних оцінок
Усього		81	2,25	-

7 СИСТЕМА ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ І ШКАЛА ОЦІНОК

Модульна оцінка обчислюється як середнє арифметичне двох оцінок: „П” та „Т”:

$$M = (П + Т) / 2,$$

де П – бали, що враховують результати роботи студента на практичних заняттях (максимально 100 балів);

Т – бали, отримані студентом за контрольне завдання (тест) – максимально 100 балів.

Підсумки поточного контролю підводяться наприкінці кожного залікового модуля.

Тестування проводиться на ЕОМ або письмово. Кожен студент отримує на визначений час (45 хвилин) перелік тестових запитань з варіантами відповідей. Студент має позначити у діалоговому віконці або на спеціальному бланку літерне позначення відповіді (відповідей), на його думку вірної (вірних). Результати тесту оцінюються за кількістю набраних балів. Кожна вірна відповідь оцінюється у 2 бали.

Підсумковий контроль – це визначення викладачем оцінки студента за сумою балів.

Шкала оцінок

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

8 ЛІТЕРАТУРА, 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.
6. Положение о техническом обслуживании и ремонте дорожных транспортных средств автомобильного транспорта. – Приказ Минтранса Украины от 30.03.98 г. № 102.
7. Автоэксперт, журнал, ООО «Агенство «Автоэксперт» №№ 1...12, 2006 г.
8. Современный автосервис, журнал, №№ 1...12, 2007 г.

_____ доц. Дитятьев А.В.