

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М.Є. Жуковського
“Харківський авіаційний інститут”

кафедра «Автомобілів та транспортної інфраструктури» (№ 107)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Гарант освітньої програми

 Н.В. Кобріна

«30» 08 2023р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА ОBOB'ЯЗКОВОЇ
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Організація та управління автомобільним сервісом

(шифр і назва навчальної дисципліни)

Галузі знань:

27 «Транспорт»

(шифр і найменування галузі знань)

Спеціальність:

274 «Автомобільний транспорт»

(код і найменування спеціальності)

Освітня програма:

«Автомобілі та автомобільне господарство»

(найменування освітньої програми)

Форма навчання: денна

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Харків 2023 рік

Розробники: Кобріна Н.В., к.т.н., доцент, доцент каф. 107
(прізвище та ініціали, посада, науковий ступінь і вчене звання)

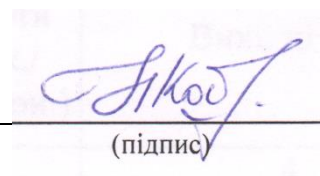


(підпис)

Робочу програму розглянуто на засіданні кафедри автомобілів та транспортної інфраструктури

Протокол №1 від «30» 08 2023р.

В.о. завідувачка кафедри к.т.н. доцент



(підпис)

Наталія КОБРИНА

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни (денна форма навчання)
Кількість кредитів – 5,5	<p style="text-align: center;">Галузь знань <u>27 Транспорт</u> (шифр і найменування)</p> <p style="text-align: center;">Спеціальність <u>274 «Автомобільний транспорт»</u> (код і найменування)</p> <p style="text-align: center;">Освітня програма <u>Автомобілі та автомобільне господарство</u> (найменування)</p> <p style="text-align: center;">Рівень вищої освіти: <u>перший (бакалаврський)</u></p>	Обов'язкова
Кількість Модулів – 1		Навчальний рік
Кількість змістовних модулів – 3		2023/2024
Індивідуальне завдання		Семестр
_____ (назва)		5-й
Загальна кількість годин – 80 /165		Лекції*
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 5,3		48 годин
	Практичні, семінарські*	
	32 годин	
	Лабораторні*	
	–	
	Самостійна робота	
	85 годин	
	Вид контролю	
	модульний контроль, іспит	

Примітка:

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

для денної форми навчання – 80/85.

* Аудиторне навантаження може бути зменшене, або збільшене на одну годину в залежності від розкладу занять.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета – формування у студентів знань та вмінь, що дозволяють узагальнити досвід науки і практики управління персоналом і надати допомогу студентам в отриманні систематизованих знань згідно наступним напрямкам: система управління персоналом, її сутність, цілі та завдання; кадрова політика підприємства; кадрове планування, формування і розвиток персоналу; основи управління трудовим колективом та методи організації після продажного обслуговування.

Завдання – є засвоєння основних положень діяльності авторизованих дилерських центрів, та методи організації після продажного обслуговування. Зокрема політика після продажного обслуговування, політика запасних частин, гарантійна політика. Оволодіти знаннями щодо управління, приймання, діагностики, контролю якості, видача автомобіля після ремонту та повторному заїзду. Оволодіння практичними навичками отриманими при вивченні теоретичних основ дисципліни.

Компетентності, які набуваються:

- здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);
- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- здатність діяти соціально відповідально та свідомо;
- здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;
- здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);
- здатність працювати автономно;
- здатність до адаптації та дії в новій ситуації;
- здатність використовувати у професійній діяльності знання нормативно-правових, законодавчих актів України, Правил технічної експлуатації автомобільного транспорту України, інструкцій та рекомендацій з експлуатації, ремонту та обслуговування об'єктів автомобільного транспорту та їх систем;
- здатність складати, оформлювати й оперувати технічною документацією технологічних процесів на підприємствах автомобільного транспорту;
- здатність аналізувати технологічні процеси експлуатації, обслуговування й ремонту об'єктів автомобільного транспорту як об'єкта управління, застосовувати експертні оцінки для вироблення управлінських рішень щодо подальшого функціонування підприємства, забезпечувати якість його діяльності;
- здатність організовувати ефективну експлуатацію об'єктів автомобільного транспорту, їх систем та елементів;
- здатність організовувати ефективну виробничу діяльність структурних підрозділів підприємств автомобільного транспорту, малих колективів виконавців (бригад, дільниць, пунктів), щодо експлуатації, ремонту та обслуговування об'єктів автомобільного транспорту, їх систем та елементів;
- здатність організовувати дію системи звітності та обліку;

Програмні результати навчання

- розв'язувати задачі формування трудових ресурсів та професійного розвитку персоналу; виявляти резерви підвищення ефективності праці співробітників об'єктів автомобільного транспорту;
- розуміти і застосовувати у професійній діяльності нормативно-правові та законодавчі акти України, міжнародні нормативні документи, Правила технічної експлуатації автомобільного транспорту України, інструкції та рекомендації з експлуатації, ремонту та обслуговування автомобільних транспортних засобів, їх систем та елементів;
- аналізувати та оцінювати об'єкти автомобільного транспорту, їх системи та елементи;
- розробляти, оформляти та впроваджувати у виробництво документацію щодо технологічних процесів експлуатації, ремонту та обслуговування автомобільних транспортних засобів, їх систем та інших інструктивних вказівок, правил та методик;

- аналізувати технологічні процеси експлуатації, обслуговування й ремонту об'єктів автомобільного транспорту/
- організовувати ефективну виробничу діяльність структурних підрозділів підприємств автомобільного транспорту, малих колективів виконавців (бригад, дільниць, пунктів), щодо експлуатації, ремонту та обслуговування об'єктів автомобільного транспорту, їх систем та елементів.
- організовувати дію системи звітності та обліку (управлінського, статистичного, бухгалтерського та фінансового) роботи об'єктів та систем автомобільного транспорту.
- здійснювати адміністративне діловодство, документування та управління якістю згідно нормативно-правових актів, інструкцій та методик.

Пререквізити: «Вступ до фаху»

Кореквізити: «Технічна експлуатація автомобілів», «Технологія захисних покриттів при ремонті автотранспорту», «Кваліфікаційна робота бакалавра».

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Станції технічного обслуговування.

Тема 1. Введення.

План лекції:

Станції технічного обслуговування. Терміни та визначення. Перелік послуг, які виконуються на СТО. Класифікація СТО.

Ключові слова: станції технічного обслуговування, послуги СТО, міські СТО, дорожні СТО, робочі пости, допоміжні пости, автомобілі-місця очікування, автомобілі-місця зберігання, комплексні СТО, універсальні СТО, спеціалізовані СТО, пункти технічного огляду.

Тема 2. Структура сучасної СТО

План лекції:

Основні виробничі підрозділи. Адміністративні підрозділи. Проблеми сучасних СТО. Підвищення конкурентоспроможності та маркетингової привабливості СТО для клієнтів.

Ключові слова: підрозділи; конкурентоспроможність, проблеми СТО

Тема 3. Сервісна політика підприємства як складова його комерційної діяльності.

План лекції:

Роль і зміст сервісної політики підприємства. Завдання сервісної діяльності на основі її функціонального призначення. Потреби, що задовольняються послугами. Класифікації типів і видів послуг. Життєвий цикл послуги. Прогресивні форми обслуговування. Особливості сервісної політики автодилера і підходи до оцінки ефективності в сфері автомобільних продажів. Виробничо-технологічний процес. Додаткові послуги автодилера. Процес оцінки ефективності роботи сервісної служби автодилера. Використання зарубіжного досвіду в розвитку сервісної політики автопідприємства.

Ключові слова: сервіс, сервісна діяльність, послуги.

Змістовий модуль 2. Положення про діяльність авторизованих дилерських центрів.

Тема 4. Політика післяпродажного обслуговування.

План лекції:

Методи та інструменти організації. Впровадження методів післяпродажного обслуговування і операційних стандартів. Превентивні кампанії і операції. Інвойсування за технічну

документацію. Діагностичне обладнання. Бонусна система. Маркетинг післяпродажного обслуговування. Комерційні акції, самостійно організовані АСЦ. Аксесуари. Сервісні контракти.

Ключові слова: ключові посади, форфет., база даних, превентивні кампанії, інвойсування, спецінструмент і обладнання, аксесуари, бренд, спецодяг.

Тема 5. Політика по запасним частинам.

План лекції:

Каталог на оригінальні запасні частини. Умови оплати та інвойсування запасних частин. Вимога представництва щодо наявності запасних частин на складі. Замовлення оригінальних запасних частин. Поставка оригінальних запасних частин. Претензії за якістю. Надлишки. Основні вимоги до прийому претензій, пов'язаних з логістика до розгляду представництвом.

Ключові слова: Прайс лист, банківська гарантія, стетоскоп, складське замовлення, термінове замовлення, спеціальне замовлення, DHL замовлення, якість, рекламація, надлишки.

Тема 6. Гарантійна політика.

План лекції:

Гарантія як засіб для підвищення задоволеності клієнтів. Гарантія як засіб для надання технічної інформації. Гарантія, контроль над витратами. Гарантія на лакофарбове покриття та гарантія від наскрізної корозії. Пряма гарантія. Сервісні контракти. Технічна допомога на дорозі. Гарантія на переобладнанні автомобілі. Кампанії та превентивні операції. Технічна участь виробника. Процедура роботи за гарантією. Елементи, що не покриваються договірною гарантією. Гарантія від наскрізної корозії.

Ключові слова: гарантія, пряма гарантія, сервісні контракти, превентивні операції.

Модульний контроль

Змістовий модуль 3. Методи організації післяпродажного обслуговування.

Тема 7. Методи організації післяпродажного обслуговування. Керування.

План лекції:

Організація і підготовка роботи з клієнтами. Запис клієнта. Керівництво по роботі по телефону. Засоби для підтвердження запису. Схема попереднього резервування запасних частин. Керівництво по роботі в разі затримки у наданні запасних частин.

Ключові слова: Керівництво; клієнт, запис, запасні частини.

Тема 8. Методи організації післяпродажного обслуговування. Приймання.

План лекції:

Організація і підготовка роботи з клієнтами. Запис клієнта. Зустріч клієнта. Приймання клієнта – автомобіля. Порядок огляду автомобіля.

Ключові слова: клієнт, запис, автомобіль.

Тема 9. Надання підмінного автомобіля.

План лекції:

Організація і підготовка роботи з клієнтами. Пропозиція підмінний автомобіль / таксі / прокат автомобіля. Фізична приймання клієнта (в день запису). Повернення клієнта. Планування використання підмінних автомобілів. Умови відшкодування витрат.

Ключові слова: підмінний автомобіль.

Тема 10. Діагностування.

План лекції:

Опис претензії клієнта. Розгляд несправності автомобіля клієнта технічних спеціалістом. Етапи діагностування. Ремонт. Перевірка якості.

Ключові слова: код помилок, якість, ремонт, несправність.

Тема 11. Контроль якості.

План лекції:

Самоконтроль. Контроль якості виконаних робіт (документи, перевірка на місці, перевірка при русі). Організація за контролям якості робіт.

Ключові слова: перевірка, якість, ремонт.

Тема 12. Видача автомобіля після ремонту.

План лекції:

Перед видачею готового автомобіля. Зустріч клієнта. Пояснення робіт і рахунки. Видача клієнту готового автомобіля.

Ключові слова: виконані роботи, рахунок.

Тема 13. Контакт з клієнтом після проведення робіт.

План лекції:

Порядок контакту з клієнтами. Робота з незадоволеними клієнтами. Аналіз даних і організація роботи.

Ключові слова: виконані роботи, проблеми, аналіз питання.

Тема 14. Повторний заїзд автомобіля.

План лекції:

Робота з повторним зверненням клієнта.

Ключові слова: запит, автомобіль, клієнт.

Модульний контроль

4. Структура навчальної дисципліни

Назва змістовного модуля і тем	Кількість годин				
	Усього	У тому числі			
		л	п	лаб.	с. р.
1	2	3	4	5	6
Модуль 1					
Змістовний модуль 1. (Станції технічного обслуговування)					
Тема 1. (Введення)	4	2	2	–	–
Тема 2. (Структура сучасної СТО)	8	2	2	–	4
Тема 3. (Сервісна політика підприємства як складова його комерційної діяльності)	8	2	2	–	4
Разом за змістовним модулем 1	20	6	6	–	8
Змістовний модуль 2. (Положення про діяльність авторизованих дилерських центрів)					
Тема 4. (Політика післяпродажного обслуговування)	8	2	2	–	4
Тема 5. (Політика по запасним частинам)	8	2	2	–	4
Тема 6. (Гарантійна політика)	8	2	2	–	4
Разом за змістовним модулем 2	24	6	6	–	12
Змістовний модуль 3. (Методи організації післяпродажного обслуговування)					
Тема 7. (Методи організації післяпродажного обслуговування. Керування)	8	2	2	–	4
Тема 8. (Методи організації післяпродажного обслуговування. Приймання)	8	2	2	–	4
Тема 9. (Надання підмінного автомобіля)	8	2	2	–	4
Тема 10. (Діагностування)	8	2	2	–	4
Тема 11. (Контроль якості)	8	2	2	–	4
Тема 12. (Видача автомобіля після ремонту)	8	2	2	–	4
Тема 13. (Контакт з клієнтом після проведення робіт)	8	2	2	–	4
Тема 14. (Повторний заїзд автомобіля)	8	2	2	–	4
Тема 15. (Управління ризиками)	51	18	4	–	33
Разом за змістовним модулем 3	119	34	20	–	65
Модульний контроль	2	2	–	–	–
Усього годин	165	48	32		85

5. Темі семінарських занять

№	Назва теми	Кільк.
---	------------	--------

з/п		ГОДИН
1	2	3

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кільк. годин
1	2	3
1	Основні поняття. Еволюція та сучасні тенденції кадрового менеджменту. Філософія та концепція управління трудовими ресурсами	2
2	Організаційне проектування та організаційна структура системи управління персоналом	2
3	Кадрова політика та кадрова стратегія	2
4	Кадрове планування. Відбір та підбір персоналу	2
5	Адаптація персоналу	4
6	Сучасні технології оцінки персоналу	4
7	Мотивація персоналу	4
8	Управління кар'єрою персоналу	4
9	Оформлення основної документації підприємств автосервісу	4
10	Документи обліку виконання робіт з ТО та ремонту	4
	Разом	32

7. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кільк. годин
1	2	3
	Разом	

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кільк. годин
1	2	3
1	Структура сучасної СТО (Тема 2)	4
2	Сервісна політика підприємства як складова його комерційної діяльності (Тема 3)	4
3	Політика післяпродажного обслуговування. (Тема 4)	4
4	Політика по запасним частинам (Тема 5)	4
5	Гарантійна політика (Тема 6)	4
6	Методи організації післяпродажного обслуговування. Керування (Тема 7)	4
7	Методи організації післяпродажного обслуговування. Приймання (Тема 8)	4
8	Надання підмінного автомобіля (Тема 9)	4
9	Діагностування (Тема 10)	4
10	Контроль якості (Тема 11)	4
11	Видача автомобіля після ремонту (Тема 12)	4
12	Контакт з клієнтом після проведення робіт. (Тема 13)	4
13	Повторний заїзд автомобіля (Тема 14)	4
14	Управління ризиками (Тема 15)	33
	Разом	85

9. Індивідуальні завдання

№ з/п	Назва теми	Кільк. годин
1	2	3
Разом		

10. Методи навчання

Проведення аудиторних лекцій, лабораторних занять, індивідуальні консультації (при необхідності), самостійна робота студентів за матеріалами, опублікованими кафедрою (методичні посібники).

11. Методи контролю

Проведення поточного контролю, письмового модульного контролю, фінальний контроль у вигляді іспиту.

12. Критерії оцінювання та розподіл балів, які отримують студенти

12.1. Розподіл балів, які отримують студенти (кількісні критерії оцінювання)

Складові навчальної роботи	Бали за одне заняття (завдання)	Кількість занять (завдань)	Сумарна кількість балів
Виконання і захист лабораторних (практичних) робіт	0...9	10	0...90
Модульний контроль	0...10	1	0...10
Усього за семестр			0...100

Білет для іспиту складається з трьох запитань. 2 теоретичних питання, максимальна кількість 50 балів за одне питання (сума – 100 балів).

Під час складання семестрового іспиту студент має можливість отримати максимум 100 балів.

Критерії оцінювання роботи студента протягом семестру

Задовільно (60-74). Показати мінімум знань та умінь. Захистити всі лабораторні роботи та здати тестування. Знати структуру станції технічного обслуговування. Розуміти методи організації післяпродажного обслуговування.

Добре (75-89). Твердо знати мінімум, захистити всі лабораторні роботи, здати тестування та поза аудиторну самостійну роботу. Володіти сучасними прийомами та методами аналізу виробничо-господарської діяльності підприємств автосервісу. Вміти розробляти технічну документацію та методичні матеріали, пропозиції та заходи щодо здійснення технологічних процесів експлуатації, ремонту та сервісного обслуговування транспортних та транспортно-технологічних машин та устаткування різного призначення, їх агрегатів, систем та елементів

Відмінно (90-100). Здати всі контрольні точки з оцінкою «відмінно». Досконально знати всі теми та уміти застосовувати їх на практиці.

Шкала оцінювання: бальна і традиційна

Сума балів	Оцінка за традиційною шкалою	
	Іспит, диференційований залік	Залік
90 – 100	Відмінно	Зараховано

75 – 89	Добре	
60 – 74	Задовільно	
0 – 59	Незадовільно	Не зараховано

13. Методичне забезпечення

Підручники, навчальні посібники, навчально-методичні посібники, конспекти лекцій, методичні рекомендації з проведення лабораторних робіт тощо, які видані в Університеті знаходяться за посиланням:

<http://library.khai.edu/catalog>

Сторінка дисципліни знаходиться за посиланням:

<https://mentor.khai.edu/course/view.php?id=6731>

14. Рекомендована література

Базова

- 1 Турченко М.О. Планування діяльності автотранспортного підприємства: Підручник / М.О. Турченко, М.Д. Швець, М.Є. Кристопчук. – Рівне: НУВГП, 2013. - 299 с.
- 2 Марков О.Д. Організація автосервісу. – Львів: Оріяна - Нова, 2008. – 332 с.
- 3 Технологічне проектування підприємств автосервісу. Навчальний посібник / За ред. І. П. Курніова. – К.: Видавництво «Іван Федоров», 2003. – 262 с
- 4 Капустин А.А. Автосервис и фирменное обслуживание Учебное пособие – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2005. – 175 с.
- 5 Марков О.Д. Станции технического обслуживания автомобилей К.: Кондор, 2008. – 536 с.
- 6 Марков О. Д. Обслуговування клієнтів автосервісу: навчальний посібник / О.Д. Марков, Н.В. Веретельникова. – К.: Вид-во «Каравела», 2015. – 263 с.