

# СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



## ОСНОВИ ДІЛЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

спеціальність	не обмежено	обов'язковість дисципліни	вибіркова
освітня програма	не обмежено	факультет	Механотроніки та інжинерингу
освітній рівень	не обмежено	кафедра	Сервісної інженерії та технології матеріалів ім. О.І.Сідашенка

### ВИКЛАДАЧ

#### Науменко Олександр Артемович



Вища освіта – спеціальність механізація сільського господарства  
Науковий ступень - кандидат технічних наук 05.20.03 експлуатація і ремонт сільськогосподарської техніки, 08.00.05 економіка, організація управління народним господарством.  
Вчене звання – професор по кафедрі ремонту тракторів, автомобілів та сільськогосподарських машин  
Досвід роботи – більше 40 років  
Показники професійної активності з тематики курсу:

- розробник підручників, навчальних посібників, методичної документації;
- досвід роботи у складі НМК10, підкомісія 204 «Технологія виробництва і переробки продукції тваринництва» Сектору вищої освіти Науково-методичної ради МОН України (розробка галузевих стандартів ) з 2019 р. по теперішній час;
- використання в процесі вивчення дисципліни закордонного досвіду узагальненого шляхом безпосереднього особистого аналізу під час перебування в розвинених країнах Європи;
- учасниця наукових і методичних конференцій.

телефон	0675765568	електронна пошта	ol.naumenko@i.ua	дистанційна підтримка	Moodle
---------	------------	------------------	------------------	-----------------------	--------

## ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

<b>Мета</b>	Вивчення організаційно – технологічних форм дилерської діяльності в сфері транспортних перевезень, узагальнення закордонного і вітчизняного досвіду роботи дилерів і розробка рекомендацій по запровадженню дилерства, як основної форми надання сервісних послуг на транспорті.
<b>Формат</b>	лекції, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, командна робота, імітаційний проєкт
<b>Деталізація результатів навчання і форм їх контролю</b>	<p><b>знати:</b> організаційну структуру і функції підрозділів сервісного підприємства, удосконалення існуючих сервісних послуг залежно від підприємств різної структури та складу, систему забезпечення технічних засобів матеріалами та запасними частинами, вимоги до утилізації техніки.</p> <p><b>вміти:</b> приймати оптимальні рішення з створення або використання мережі технічних центрів з урахуванням специфіки конкретного транспортного підприємства, планувати потребу в матеріальних ресурсах, забезпечення діяльності підрозділів сервісного центра на сучасному рівні.</p> <p><b>Компетентності</b> – здатність облаштовувати об'єкти технічного сервісу, здійснювати аналіз і синтез під час планування експлуатації, ремонту та технічного обслуговування транспортних засобів, організовувати свою роботу та роботу підлеглих, співпрацювати у команді; вирішувати ситуаційні завдання.</p> <p><b>Результати навчання</b> - в результаті вивчення курсу студенти будуть знати і розуміти сучасні методи організації та планування дилерської діяльності, вирішувати задачі зі створення, облаштування та забезпечення ефективної роботи сервісних підрозділів з обслуговування, ремонту та утилізації техніки, планувати робочі зони та організовувати діяльність технічного центру; проводити наради та презентації; раціонально використовувати час, управляти потоком відвідувачів; використовувати технічні засоби управління; використовувати комп'ютерні програми автоматизації обслуговування клієнтів; володіти стратегією спілкування, знати та визначати можливі ризики.</p>

<b>Обсяг і форми контролю</b>	<b>3 кредити ECTS (90 годин): 30 годин лекції, 15 годин лабораторно-практичні; модульний контроль (2 модулі); підсумковий контроль – диференційований залік.</b>
<b>Вимоги викладача</b>	<b>вчасне виконання завдань, активність, командна робота</b>
<b>Умови зарахування</b>	<b>Вільне зарахування</b>

## СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ (ДИСЦИПЛІНИ)

### Модуль 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ,ПРИНЦИПИ,ФОРМИ ТА МЕТОДИ ТЕХНІЧНОГО СЕРВІСУ

<b>Лекція 1.</b>	Розвиток системи ремонтно – обслуговуючих послуг в АПК і етапи розвитку і еволюція концепції технічного сервісу машин. Форми сучасного технічного сервісу. Розвиток об'єктів сервісних послуг і структури підприємства з урахуванням технологічних особливостей і функціональних взаємозв'язків робіт.	<b>Лабораторно-практичне заняття 1 (ЛПЗ 1)</b>	<b>АНАЛІЗ ВИРОБНИЧИХ СИТУАЦІЙ</b>	<b>Самостійна робота</b>	Виконати аналіз організаційно – технологічних особливостей діяльності шиномонтажних і мийного підрозділів, логістики складських операцій дилерського центру.
<b>Лекція 2.</b>	Технічний сервіс, як сфера комерційної діяльності. Послуга з технічного сервісу, як економічна категорія. Особливості життєвого циклу сервісних послуг. Класифікація				Виконати аналітичні дослідження напрямків сервісної діяльності, наприклад:

	і загальна характеристика послуг з технічного сервісу.				
<b>Лекція 3.</b>	Перші кроки створення сервісного підприємства. Передумови створення (помилки проблеми). Технічний сервіс – ваш бізнес. Роль господаря сервісного підприємства.	<b>ЛПЗ 2</b>	Аналіз спроможності дилерського підприємства в наданні сервісних послуг у відповідності з стандартами		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Як відкрити автомийку самообслуговування</li> <li>2. Фінансовий розрахунок: автомийка</li> <li>3. Як відкрити автомийку</li> <li>4. Огляд автомийного бізнесу</li> <li>5. Свій бізнес: автомийка для вантажного транспорту</li> </ol> <p>Своя автомийка: специфіка</p>
<b>Лекція 4.</b>	Оптимізація підрозділів продаж техніки. Функціональна структура продаж техніки. Складові витрати і доходи в процесі продажу. Визначення оптимального розміру салону продаж.	<b>ЛПЗ 3</b>	<b>ВИЗНАЧЕННЯ ЗАЛИШКОВОЇ ВАРТОСТІ ТРАНСПОРТНОГО ЗАСОБУ</b>		

**Модуль 2. Сучасні методи ОРГАНІЗАЦІЇ СЕРВІСНОГО ПІДПРИЄМСТВА ТА ЙОГО ПІДРОЗДІЛІВ.**

<p><b>Лекція 5.</b></p>	<p>Отримання – постачання запасних частин, як функція дилера. Встановлення потреби в запасних частинах. Принципи ефективної роботи складів. Управління запасами в підрозділі запасних частин. Логістичні ланцюги, ризики, обов’язки.</p>	<p><b>ЛПЗ 4</b></p>	<p>Розрахунок параметрів системи управління запасами в магазині запасних частин</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Самостійна робота</b></p>	<p>6. Як організувати бізнес з продажу автотоварів</p> <p>7. Своя справа: магазин автозапчастин</p> <p>8. Свій бізнес: відділ запчастин в автосервісі</p> <p>9. бізнесу</p> <p>10.Свій бізнес: автопрокат</p> <p>11.3 чого починається автопрокат - свій бізнес в деталях.</p> <p>12.Бізнес з переробки автомобілів: авторециклінг</p> <p>13.Сировина з гумових покришок, як вид бізнесу</p> <p>14.Авторециклінг - прибутковий бізнес з переробки автомобілів</p>
<p><b>Лекція 6.</b></p>	<p>Організація і функціонування вторинного ринку техніки. Стан і перспективи вторинного ринку техніки. Технологічні особливості реалізації вживаної техніки. Напрямки розвитку і побудови вторинного ринку. Визначення залишкової вартості машин.</p>	<p><b>ЛПЗ 5</b></p>	<p>Організація автосервісу: слюсарні роботи, діагностика, шиномонтаж, мийка.</p>		
<p><b>Лекція 7.</b></p>	<p>Методи, способи, сучасний напрямок рециклінга деталей, шин та гумових виробів, каталізаторів, води після миття ,скла, мастильних та експлуатаційних матеріалів, текстильних та інших тканих виробів..</p>	<p><b>ЛПЗ 6</b></p>	<p>Аналіз методів утилізації машин та рециклінга складових частин.</p>		
<p><b>Лекція 8.</b></p>	<p>МОДЕРНІЗАЦІЯ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ НОВІ ТЕХНОЛОГІЇ АВТОМОБІЛІВ Види автомобільного тюнінгу</p>	<p><b>ЛПЗ 7</b></p>	<p><b>Визначення розмірів знижок при закупівлі продукції дилерським центром</b></p>		
<p></p>	<p><i>ТЮНІНГ, СТАЙЛІНГ, рестайлінг, фейсліфтинг</i></p>				
<p></p>	<p>Зовнішній тюнінг</p>				
<p></p>	<p>Внутрішній тюнінг</p>				

## ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

Закон України №229-V “Про систему інженерно – технічного забезпечення агропромислового комплексу України.” – 2006р.

Закон України “Про захист прав споживачів.” – 1991р.

Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL:

<http://korolenko.kharkov.com/>

Електронна бібліотека. URL: <http://lib.meta.ua/>

Студентська електронна бібліотека URL:

<http://www.lib.ua-ru.net/>

Нормативно-правова база України URL:

<http://zakon3.rada.gov.ua/>

Марков О.Д. Станції технічного обслуговування автомобилей. – К.: Кондор, - 2008. – 536 с.

Марков О.Д., Веретельникова Н.В. Обслуговування клієнтів автосервісу. – К.: Каравела, 2015. – 260 с.

Організаційні форми технічного сервісу і прогноз їх розвитку в ринкових умовах ведення господарства в агропромисловому комплексі України. Київ, ННЦ ІМЕСГ, 2001. – 170 с.

Науменко, О. А. Обґрунтування структури сервісних центрів АПК / О. А. Науменко // Вісник ХНТУСГ ім. Петра Василенка. - Харків ., 2010. - Вип. 96: Ресурсозберігаючі технології, матеріали та обладнання у ремонт. вир-ві. – С.11-15.

Науменко А.А. Развитие системы ремонтно-обслуживающих услуг в АПК Украины./ Motrol-Motoryzacja i Energetyka Rolnictwa, том 15, вып.7,2013, с.72-78.

Асоціації Професіоналів Автосервісу.-Інтернетресурс

1. Методичні вказівки до проведення практичних занять.
2. Тести для контролю і самоперевірки засвоєння матеріалу.
3. Тематика аналітичних досліджень.

## СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ (електронне посилання на положення)

	СИСТЕМА	БАЛИ	ДІЯЛЬНІСТЬ, ЩО ОЦІНЮЄТЬСЯ
Підсумкове оцінювання	100 бальна ECTS (стандартна)	до 50	50% від усередненої оцінки за модулі
		до 50	підсумкове тестування
Модульне оцінювання	100 бальна сумарна	до 50	відповіді на тестові питання
		до 20	усні відповіді на лабораторно-практичних заняттях
		до 30	результат засвоєння блоку самостійної роботи

## НОРМИ АКАДЕМІЧНОЇ ЕТИКИ ТА ДОБРОЧЕСНОСТІ

Всі учасники освітнього процесу (в тому числі здобувачі освіти) повинні дотримуватися кодексу академічної доброчесності та вимог, які прописані у положенні «Про академічну доброчесність учасників освітнього процесу ДБТУ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, поважати гідність один одного, проявляти доброзичливість, чесність, відповідальність.