

# СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



## СИСТЕМА СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЛЯ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ (ТЕХНІКИ АПК)

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 Науково-методичної комісії МОН України «Машинобудування та металообробка», членом ГЕР та експертом НАЗЯВО
- використання в процесі вивчення дисципліни закордонного досвіду узагальненого шляхом безпосереднього особистої співпраці з науковцями і фахівцями розвинених країнах Європи;
- організатор і учасник наукових і методичних конференцій, нарад, тренінгів.

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

До викладання дисципліни долучені: асистент Захаров Андрій Вадимович

## ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

<b>Мета</b>	Формування у майбутніх бакалаврів бази знань з питань організації процесу функціонування мереж сервісних підприємств, вивчення організаційно – технологічних форм діяльності ,узагальнення закордонного і вітчизняного досвіду роботи дилерів і запровадження діяльності сервісних підприємств, як основної форми надання сервісних послуг.
<b>Формат</b>	<b>лекції, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальне завдання, командна робота</b>
<b>Деталізація результатів навчання і форм їх контролю</b>	<p><b>знати:</b> функціональні аспекти фірмового сервісу організаційну структуру і функції підрозділів сервісного виробництва, види існуючих та перспективних 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> визначати діяльність по створенню або використанню сервісних центрів з урахуванням специфіки конкретного технічного засобу, організації діяльності підрозділів сервісного виробництва на сучасному рівні.</p> <p><b>Компетентності</b> – здатність визначати напрямки діяльності об'єктів технічного сервісу, здійснювати аналіз ремонту та технічного обслуговування транспортних засобів, співпрацювати у команді; вирішувати ситуаційні завдання.</p> <p><b>Результати навчання</b> - в результаті вивчення курсу студенти будуть знати і розуміти сучасні методи організації сервісної діяльності , розуміти проблеми зі створення, облаштування та роботи сервісних підрозділів з обслуговування, ремонту та утилізації техніки володіти стратегією формування персоналу, знати та визначати можливі ризики.</p>
<b>Обсяг і форми контролю</b>	<b>3 кредити ECTS (90 годин): 12 годин лекції, 18 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. Етапи розвитку і еволюція концепції технічного сервісу машин. Форми сучасного технічного сервісу.	<b>Лабораторно-практичне заняття 1 (ЛПЗ 1)</b>	Аналіз організаційно-технологічних структур підприємств обслуговування техніки	<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 Особливості життєвого циклу сервісних послуг. Класифікація і загальна характеристика послуг з технічного сервісу.				Виконати аналітичні дослідження напрямків сервісної діяльності, наприклад:
<b>Лекція 3.</b>	Перші кроки створення сервісного підприємства. Передумови створення				<b>ЛПЗ 2</b>

	(помилки проблеми).Технічний сервіс – ваш бізнес. Роль господаря сервісного підприємства.		послуг у відповідності з стандартами		
<b>Лекція 4.</b>	Функціональна структура продаж техніки. Складові витрати і доходи в процесі продажу. характеристика продукції автосервісу Конкурентні переваги послуг з продажу, ТО та ремонту автомобілів.	<b>ЛПЗ 3</b>	Визначення залишкової вартості автотранспортного засобу		<p><b>Теми для індивідуальної роботи</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Як відкрити автомийку самообслуговування</li> <li>2. Як відкрити автомийку</li> <li>3. Огляд автомийного бізнес</li> </ol>

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

<b>Лекція 5.</b>	Характеристика запасних частин. Отримання – постачання запасних частин, як сервісна діяльність. Принципи ефективної роботи магазинів і складів. .	<b>ЛПЗ 4</b>	Розрахунок параметрів системи управління запасами в магазині запасних частин		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Як організувати бізнес з продажу автотоварів</li> <li>5. Своя справа: магазин автозапчастин</li> <li>6. Свій бізнес: відділ запчастин в автосервісі</li> <li>7. бізнесу</li> <li>8. Свій бізнес: автопрокат</li> <li>9. З чого починається автопрокат - свій бізнес в деталях.</li> <li>10. Сировина з гумових покришок, як вид бізнесу</li> <li>11. Авторециклінг - прибутковий бізнес з переробки автомобілів</li> </ol>
<b>Лекція 6.</b>	Організація і функціонування вторинного ринку техніки. Технологічні особливості реалізації вживаної техніки. Напрямки розвитку і побудови вторинного ринку. Визначення залишкової вартості машин.	<b>ЛПЗ 5</b>	Організація автосервісу: слюсарні роботи, діагностика, шиномонтаж, мийка.		
<b>Лекція 7.</b>	Методи, способи,сучасний напрямок рециклінга деталей, шин та гумових виробів, каталізаторів, води після миття ,скла, мастильних та експлуатаційних матеріалів, текстильних та інших тканих виробів..	<b>ЛПЗ 6</b>	Аналіз методів утилізації машин та рециклінга складових частин.		
		<b>ЛПЗ 7,8</b>	Напрямки і види модернізації машин.	<b>Самостійна робота</b>	

## ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

Література

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. Організація автосервісу – Львів, Оріяна – нова, 2008.  
 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.  
 Асоціації Професіоналів Автосервісу.-Інтернетресурс

Методичне забезпечення

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

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.

## СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ

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.