

# СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



## ОРГАНІЗАЦІЯ ДИЛЕРСЬКОЇ ТА СЕРВІСНОЇ 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 |
|---------|------------|------------------|------------------|-----------------------|--------|

До викладання дисципліни долучені: асистент Захаров Андрій Вадимович

## ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Мета                                                | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Формат                                              | лекції, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, командна робота, імітаційний проєкт                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Деталізація результатів навчання і форм їх контролю | <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> |
| Обсяг і форми контролю                              | 3 кредити ECTS (90 годин): 30 годин лекції, 15 годин лабораторно-практичні; модульний контроль (2 модулі);підсумковий контроль – диференційований залік.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Вимоги викладача                                    | вчасне виконання завдань, активність, командна робота                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Умови зарахування                                   | Вільне зарахування                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

# 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 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 (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 |                          | 1. Як відкрити автомийку самообслуговування<br>2. Фінансовий розрахунок: автомийка<br>3. Як відкрити автомийку<br>4. Огляд автомийного бізнесу<br>5. Свій бізнес: автомийка для вантажного транспорту<br>6. Своя автомийка: специфіка |
| <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.

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                |              |                                                                              |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Лекція 5.</b> | 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.              | <b>ЛПЗ 4</b> | Розрахунок параметрів системи управління запасами в магазині запасних частин | <b>Самостійна робота</b> | <p>7. Як організувати бізнес з продажу автотоварів</p> <p>8. Своя справа: магазин автозапчастин</p> <p>9. Свій бізнес: відділ запчастин в автосервісі бізнесу</p> <p>10. Свій бізнес: автопрокат</p> <p>11. З 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> |
| <b>Лекція 6.</b> | 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. | <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>Лекція 8.</b> | МОДЕРНІЗАЦІЯ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ<br>НОВІ ТЕХНОЛОГІЇ АВТОМОБІЛІВ<br>Види автомобільного тюнінгу                                                                                                                                                | <b>ЛПЗ 7</b> | Визначення розмірів знижок при закупівлі продукції дилерським центром        |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                  | <i>ТЮНІНГ, СТАЙЛІНГ, рестайлінг, фейсліфтинг</i><br><i>Зовнішній тюнінг</i><br><i>Внутрішній тюнінг</i>                                                                                                                                        |              |                                                                              |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## 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. Станции технического обслуживания 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

Методичне забезпечення

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.