

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



ОРГАНІЗАЦІЯ ДИЛЕРСЬКОЇ ТА СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

спеціальність	не обмежено	обов'язковість дисципліни	вибіркова
освітня програма	не обмежено	факультет	Мехатроніки та інжинірингу
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)

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	знати: 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. вміти: 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. Компетентності – 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. Результати навчання - 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.

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

Лекція 1.	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.	Лабораторно-практичне заняття 1 (ЛПЗ 1)	АНАЛІЗ ВИРОБНИЧИХ СИТУАЦІЙ	Самостійна робота	Виконати аналіз організаційно – технологічних особливостей діяльності шиномонтажних і мийного підрозділів, логістики складських операцій дилерського центру. Виконати аналітичні дослідження напрямків сервісної діяльності, наприклад:
Лекція 2.	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.				
Лекція 3.	Перші кроки створення сервісного підприємства. Передумови створення (помилки проблеми). Технічний сервіс – ваш бізнес. Роль господаря сервісного підприємства.	ЛПЗ 2	Аналіз спроможності дилерського підприємства в наданні сервісних послуг у відповідності з стандартами		
Лекція 4.	Оптимізація підрозділів продаж техніки. Функціональна структура продаж техніки. Складові витрати і доходи в процесі продажу. Визначення оптимального розміру салону продаж.	ЛПЗ 3	ВИЗНАЧЕННЯ ЗАЛИШКОВОЇ ВАРТОСТІ ТРАНСПОРТНОГО ЗАСОБУ		

1. Як відкрити автомийку самообслуговування
 2. Фінансовий розрахунок: автомийка
 3. Як відкрити автомийку
 4. Огляд автомийного бізнесу
 5. Свій бізнес: автомийка для вантажного транспорту
- Своя автомийка: специфіка

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

Лекція 5.	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.	ЛПЗ 4	Розрахунок параметрів системи управління запасами в магазині запасних частин	Самостійна робота	6. Як організувати бізнес з продажу автотоварів 7. Своя справа: магазин автозапчастин 8. Свій бізнес: відділ запчастин в автосервісі 9. бізнесу 10.Свій бізнес: автопрокат 11.3 чого починається автопрокат - свій бізнес в деталях.
Лекція 6.	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.	ЛПЗ 5	Організація автосервісу: слюсарні роботи, діагностика, шиномонтаж, мийка.		12.Бізнес з переробки автомобілів: авторециклінг 13.Сировина з гумових покришок, як вид бізнесу 14.Авторециклінг - прибутковий бізнес з переробки автомобілів
Лекція 7.	Методи, способи, сучасний напрямок рециклінга деталей, шин та гумових виробів, каталізаторів, води після миття ,скла, мастильних та експлуатаційних матеріалів, текстильних та інших тканих виробів..	ЛПЗ 6	Аналіз методів утилізації машин та рециклінга складових частин.		
Лекція 8.	МОДЕРНІЗАЦІЯ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ НОВІ ТЕХНОЛОГІЇ АВТОМОБІЛІВ Види автомобільного тюнінгу	ЛПЗ 7	Визначення розмірів знижок при закупівлі продукції дилерським центром		
	ТЮНІНГ, СТАЙЛІНГ, рестайлінг, фейсліфтинг				
	Зовнішній тюнінг				
	Внутрішній тюнінг				

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.