

Силабус вибіркового освітнього компоненту ВК

Назва освітнього компоненту (назва дисципліни):	Організація автосервісу
Рівень вищої освіти:	перший (бакалаврський)
Сторінка курсу в Moodle:	https://dl.khadi.kharkov.ua/course/view.php?id=739
Обсяг освітнього компоненту	3 кредити (90 годин)
Форма підсумкового контролю	Залік
Консультації:	за графіком
Назва кафедри:	кафедра технічної експлуатації і сервісу автомобілів ім. М.Я. Говорущенко
Мова викладання:	українська
Керівник курсу:	Горбик Юрій Васильович, к.т.н., доцент
Контактний телефон:	+38 (057) 707-36-87
E-mail:	E-mail : yuragorbik@gmail.com

Короткий зміст освітнього компоненту:

Метою є підготовка фахівців до самостійного розв'язання професійних технічних задач, що виникають у практичній діяльності та отримання студентами сучасних знань на основі досягнень науки і техніки і вимог ринкової кон'юнктури.

Предмет: навчальної дисципліни є комплекс теоретичних знань, умінь і практичних навичок, що забезпечують їх кваліфікована участь у вирішенні питань реалізації стратегії, досягнення найбільшої ефективності і якості задоволення потреб замовників в індивідуальних послугах (роботах) на підприємствах автосервісу.

Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни є:

- ознайомлення студентів з закономірностями та особливостями організації автосервісу і його окремими підсистемами, спрямованими на задоволення потреб споживачів і отримання прибутку за рахунок стабільного функціонування та підтримання ділової репутації;
- освоєння студентами методів вирішення сервісних, виробничо-технологічних, організаційно-управлінських та соціально-психологічних проблем автосервісу в цілях стимулювання виробництва, збільшення обсягу, розширення номенклатури та підвищення якості послуг, що надаються, економічного та ефективного використання наявних ресурсів та пошуку нових;
- формування у студентів практичних навичок аналізу попиту на виробничі послуги, розробки і вибору проектів і технологічних стадій циклів надання послуг, прогнозу і мотивації збуту за допомогою вивчення та оцінки потреб споживачів, організації сервісної та виробничо-технологічної діяльності, прийняття управлінських рішень з надання послуги.

Передумови для вивчення освітнього компоненту: Економіка підприємства, Автомобілі, Технічна експлуатація автомобілів, Основи проектування підприємств автомобільного транспорту, Експлуатаційні матеріали, Вступ до фаху, Виробнича практика.

Компетентності, яких набуває здобувач:

Загальні компетентності:

- ✓ Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- ✓ Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.
- ✓ Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.

Спеціальні (фахові) компетентності:

- ✓ 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 розробляти технологічні процеси, технологічне устаткування та оснащення, засоби автоматизації та механізації у процесі експлуатації, при ремонті та обслуговуванні об'єктів автомобільного транспорту, їх систем та елементів.
- ✓ 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 дію системи звітності та обліку (управлінського, статистичного, технологічного) роботи об'єктів та систем автомобільного транспорту, здійснювати адміністративне діловодство, документування та управління якістю.

Результати навчання:

- ✓ Мати концептуальні наукові та практичні знання, необхідні для розв'язання спеціалізованих складних задач автомобільного транспорту, критично осмислювати відповідні теорії, принципи, методи і поняття.
- ✓ 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.
- ✓ Розробляти технічні завдання і технічні умови на проектування об'єктів автомобільного транспорту, його систем та окремих елементів; складати плани розміщення устаткування, технічного оснащення та організації робочих місць, визначати склад та площі приміщень, розраховувати завантаження устаткування та показники якості продукції.

Тематичний план

№ теми	Назва тем (ЛК, ЛР, ПР, СЗ, СР)	Кількість годин	
		очна	заочна
1	2	3	4
1	ЛК. Розділ 1. Підготовка виробництва автосервісу Тема 1. Ринок автосервісних послуг	2	1
	ПР. «Оцінка конкурентоспроможності товару/послуги (побудова spider map)»	2	1
	СР. Сегментація ринку. Види послуг автосервісу і їхні основні характеристики. Ринок автосервісних послуг, його динаміка. Вивчення та аналіз розвитку ринку послуг. Загальні принципи планування розвитку сфери послуг. Основні напрямки розвитку виробництва автосервісних послуг..	9	10
2	ЛК. Тема 2. Ресурсне забезпечення автосервісу	2	1
	ПР. Оцінка конкурентоспроможності товару/послуги (метод 1111-5555, експертна оцінка, побудова профілів)	1	1
	СР. Сутність і типи стратегій. Стратегія розвитку підприємств автосервісу. Формування ефективної стратегії діяльності автосервісу. Фактори економічної ефективності сервісного підприємства..	8	10
3	ЛК. Тема 3. Кадрове забезпечення автосервісу	2	1
	ПР. Експертна оцінка факторів методом ранжирування.	1	-
	СР. Забезпечення матеріальної й нематеріальної мотиваційної складової розвитку виробничого процесу підприємства. Системи оплати праці. Методика використання моделі оптимізації чисельності додаткових робочих місць..	8	10
4	ЛК. Розділ 2. Планування виробництва автосервісу Тема 4. Виробничий процес автосервісу	2	1
	ПР. Сегментація ринку послуг автосервісу.	1	1
	СР. Аналіз сучасної структури підприємств автосервісу. Методи досліджень виробничих процесів підприємств автосервісу. Основні етапи планування розвитку виробничого процесу.	9	10
5	ЛК. Тема 5. Технологічне забезпечення автосервісу	2	2
	ПР. Кон'юнктура ринку	1	-
	СР. Підготовка до виконання замовлення споживача в погоджений термін. Виконання погодженого обсягу робіт з ТО й ремонту. Технічний контроль. Сервісна робота із клієнтом. Комунікації в автосервісі.	8	8
6	ЛК. Тема 6. Технічне забезпечення автосервісу	2	2
	ПР. Визначення показників конкурентоспроможності	2	1
	СР. Состав, зміст і завдання інфраструктури підприємства, матеріально-технічного забезпечення, складського господарства, транспортної й інженерної служби, захист діяльності підприємства.	10	9

7	ЛК. Розділ 3. Корегування виробничого процесу автосервісу Тема 7. Нормативне забезпечення автосервісу	2	1
	СР. Управління на підприємствах для реалізації його додаткових конкурентних переваг. Використання ділових стратегій і маркетингових комунікацій.	7	9
8	ЛК. Тема 8. Оцінка автосервісної послуги	2	1
	СР. Маркетингова діяльність на підприємствах автосервісу. Цілі та стратегії маркетингу в автосервісі. Збільшення доходів автобізнеса на основі впровадження комплексного маркетингу. Отримана автосервісна послуга	9	10
Разом	ЛК.	16	10
	ПР.	8	4
	СР.	66	76

Система оцінювання та вимоги:

Поточна успішність

1 Поточна успішність здобувачів за виконання навчальних видів робіт на навчальних заняттях і за виконання завдань самостійної роботи оцінюється за допомогою чотирибальної шкали оцінок з наступним перерахуванням у 100-бальною шкалу. Під час оцінювання поточної успішності враховуються всі види робіт, передбачені навчальною програмою.

1.1 Лекційні заняття оцінюються шляхом визначення якості виконання конкретизованих завдань.

1.2 Практичні заняття оцінюються якістю виконання контрольного або індивідуального завдання, виконання та оформлення практичної роботи.

1.3 Лабораторні заняття оцінюються якістю виконання звітів про виконання лабораторних робіт.

1.4 Семінарські заняття оцінюються якістю виконання індивідуального завдання/реферату.

2 Оцінювання поточної успішності здобувачів вищої освіти здійснюється на кожному практичному занятті (лабораторному чи семінарському) за чотирибальною шкалою («5», «4», «3», «2») і заносяться у журнал обліку академічної успішності.

– «відмінно»: здобувач бездоганно засвоїв теоретичний матеріал, демонструє глибокі знання з відповідної теми або навчальної дисципліни, основні положення;

– «добре»: здобувач добре засвоїв теоретичний матеріал, володіє основними аспектами з першоджерел та рекомендованої літератури, аргументовано викладає його; має практичні навички, висловлює свої міркування з приводу тих чи інших проблем, але припускається певних неточностей і похибок у логіці викладу теоретичного змісту або при аналізі практичного;

– «задовільно»: здобувач в основному опанував теоретичні знання навчальної теми, або дисципліни, орієнтується у першоджерелах та рекомендованій літературі, але непереконливо відповідає, плутає поняття, невпевнено відповідає на додаткові питання, не має стабільних знань; відповідаючи на питання практичного характеру, виявляє неточність у знаннях, не вміє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх із майбутньою професією;

– «незадовільно»: здобувач не опанував навчальний матеріал теми (дисципліни), не знає наукових фактів, визначень, майже не орієнтується в

першоджерелах та рекомендованій літературі, відсутнє наукове мислення, практичні навички не сформовані.

3 Підсумковий бал за поточну діяльність визнається як середньоарифметична сума балів за кожне заняття, за індивідуальну роботу, поточні контрольні роботи за формулою:

$$K^{поточ} = \frac{K1 + K2 + \dots + Kn}{n},$$

де $K^{поточ}$ – підсумкова оцінка успішності за результатами поточного контролю;

$K1, K2, \dots, Kn$ – оцінка успішності n -го заходу поточного контролю;

n – кількість заходів поточного контролю.

Оцінки конвертуються у бали згідно шкали перерахунку (таблиця 1).

Таблиця 1 – Перерахунок середньої оцінки за поточну діяльність у багатобальну шкалу

4- бальна шкала	100- бальна шкала	4- бальн а шкала	100- бальна шкала	4- бальна шкала	100- бальна шкала	4- бальна шкала	100- бальна шкала
5	100	4,45	89	3,90	78	3,35	67
4,95	99	4,4	88	3,85	77	3,3	66
4,9	98	4,35	87	3,80	76	3,25	65
4,85	97	4,3	86	3,75	75	3,2	64
4,8	96	4,25	85	3,7	74	3,15	63
4,75	95	4,20	84	3,65	73	3,1	62
4,7	94	4,15	83	3,60	72	3,05	61
4,65	93	4,10	82	3,55	71	3	60
4,6	92	4,05	81	3,5	70	від 1,78 до 2,99 повторне складання	
4,55	91	4,00	80	3,45	69	від 0 до 1,77	від 0 до 34
4,5	90	3,95	79	3,4	68	повторне вивчення	

Підсумкове оцінювання

1 Здобувач вищої освіти отримує залік на останньому занятті з дисципліни за результатами поточного оцінювання. Середня оцінка за поточну діяльність конвертується у бали за 100-бальною шкалою, відповідно до таблиці перерахунку (таблиця 1).

Здобувачі вищої освіти, які мають середню поточну оцінку з дисципліни нижче ніж «3» (60 балів), на останньому занятті можуть підвищити свій поточний бал шляхом складання тестів з дисципліни.

Оцінювання знань здобувачів шляхом тестування здійснюється за шкалою:

- «Відмінно»: не менше 90 % правильних відповідей;
- «Дуже добре»: від 82 % до 89 % правильних відповідей;
- «Добре»: від 74 % до 81 % правильних відповідей;
- «Задовільно»: від 67 % до 73% правильних відповідей;
- «Задовільно достатньо»: від 60 % до 66 % правильних відповідей;
- «Незадовільно»: менше 60 % правильних відповідей.

2 Умовою отримання заліку є:

- відпрацювання всіх пропущених занять;
- середня поточна оцінка з дисципліни не нижче «3» (60 балів).

3 За виконання індивідуальної самостійної роботи та участь у наукових

заходах здобувачам нараховуються додаткові бали.

3.1 Додаткові бали додаються до суми балів, набраних здобувачем вищої освіти за поточну навчальну діяльність (для дисциплін, підсумковою формою контролю для яких є залік), або до підсумкової оцінки з дисципліни, підсумковою формою контролю для якої є екзамен.

3.2 Кількість додаткових балів, яка нараховується за різні види індивідуальних завдань, залежить від їх об'єму та значимості:

- призові місця з дисципліни на міжнародному / всеукраїнському конкурсі наукових студентських робіт – 20 балів;

- призові місця з дисципліни на всеукраїнських олімпіадах – 20 балів;

- участь у міжнародному / всеукраїнському конкурсі наукових студентських робіт – 15 балів

- участь у міжнародних / всеукраїнських наукових конференціях студентів та молодих вчених – 12 балів;

- участь у всеукраїнських олімпіадах з дисципліни – 10 балів

- участь в олімпіадах і наукових конференціях ХНАДУ з дисципліни – 5 балів;

- виконання індивідуальних науково-дослідних (навчально-дослідних) завдань підвищеної складності – 5 балів.

3.3 Кількість додаткових балів не може перевищувати 20 балів.

4 Результат навчання оцінюється (*обрати потрібне*):

- за двобальною шкалою (зараховано/не зараховано) згідно з таблицею 2;

- за 100-бальною шкалою (для диференційованого заліку) згідно з таблицею 3.

Підсумкова оцінка разом з додатковими балами не може перевищувати 100 балів.

Таблиця 2 – Шкала переведення балів у національну систему оцінювання

За 100-бальною шкалою	За національною шкалою
від 60 балів до 100 балів	зараховано
менше 60 балів	незараховано

Таблиця 3 – Шкала оцінювання знань здобувачів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ЕКТС	
			Оцінка	Критерії
	екзамен	залік		
90-100	Відмінно	Зараховано	А	Теоретичний зміст курсу освоєний цілком, без прогалин, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, усі передбачені програмою навчання навчальні завдання виконані, якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до максимального

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ЄКТС	
	екзамен	залік	Оцінка	Критерії
80–89	Добре	Зараховано	В	Теоретичний зміст курсу освоєний цілком, без прогалин, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, усі передбачені програмою навчання навчальні завдання виконані, якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального
75-79			С	Теоретичний зміст курсу освоєний цілком, без прогалин, деякі практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані недостатньо, усі передбачені програмою навчання навчальні завдання виконані, якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками
67-74			D	Теоретичний зміст курсу освоєний частково, але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань, можливо, містять помилки
60–66	E			
35–59	Незадовільно	Не зараховано	FX	Теоретичний зміст курсу освоєний частково, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених програм навчання навчальних завдань не виконано, або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання)

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ЄКТС	
	екзамен	залік	Оцінка	Критерії
0–34	Неприйнятно		F	Теоретичний зміст курсу не освоєно, необхідні практичні навички роботи не сформовані, усі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до якого-небудь значущого підвищення якості виконання навчальних завдань (з обов'язковим повторним курсом)

Політика курсу:

- курс передбачає роботу в колективі, середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики;
- освоєння дисципліни передбачає обов'язкове відвідування лекцій і практичних занять, а також самостійну роботу;
- самостійна робота передбачає вивчення окремих тем навчальної дисципліни, які винесені відповідно до програми на самостійне опрацювання, або ж були розглянуті стисло;
- усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін;
- якщо здобувач вищої освіти відсутній на заняттях з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача;
- під час вивчення курсу здобувачі вищої освіти повинні дотримуватись правил академічної доброчесності, викладених у таких документах: «Правила академічної доброчесності учасників освітнього процесу ХНАДУ» (https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P_Standart/pologeniya/stvnz_67_01_dobroch_1.pdf), «Академічна доброчесність. Перевірка тексту академічних, наукових та кваліфікаційних робіт на плагіат» (https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P_Standart/pologeniya/stvnz_85_1_01.pdf), «Морально-етичний кодекс учасників освітнього процесу ХНАДУ» (https://www.khadi.kharkov.ua/fileadmin/P_Standart/pologeniya/stvnz_67_01_MEK_1.pdf).
- у разі виявлення факту плагіату здобувач отримує за завдання 0 балів і повинен повторно виконати завдання, які передбачені у силабусі;
- списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

Рекомендована література:

1. Базова література (друковані матеріали, які є в бібліотеці)

- 1.1. Марков О.Д. Автосервис: Рынок, автомобиль, клиент. – М.: Транспорт, 1999. – 270 с.
- 1.2. Управление автосервисом: Учебное пособие для вузов /Под общ. ред. д.т.н., проф. Л.Б. Миротина. – М.: Издательство «Экзамен». 2004. – 320 с.
- 1.3. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник /Грибунт И.Э., Артюшенко В.М., Мазаева Н.П. и др / под ред. В.С. Шуплякова,

Ю.П. Свириденко. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. – 480 с.: ил. – (Серия «Сервис и туризм»).

1.4. Марков О.Д. Станции технического обслуживания автомобилей. – К.: Кондор, 2008. – 536 с.

2. Допоміжна література (інші друковані матеріали)

2.1. Говорущенко Н.Я. Техническая эксплуатация автомобилей. – Х.: Вища школа, 1984. – 312 с.

2.2. Техническое обслуживание, ремонт и хранение автотранспортных средств: учебник: В 3-х кн. – К.: Выща шк., 1991. – Кн. 1. Теоретические основы. Технология / В.Е. Канарчук, А.А. Лудченко, И.П. Курников, И.А. Луйк. – 359 с.

2.3. Варнаков В.В. и др. Организация и технология технического сервиса машин/ В.В. Варнаков, В.В. Стрельцов, В.Н. Попов, В.Ф. Карпенков.- МП.: КолосС 2007. – 277 с, ил. – (Учебники и учеб. пособия для студентов высш. учеб. заведений).

2.4. Технологічне проектування підприємств автосервісу. Навчальний посібник / За ред. І. П. Курнікова – К.: Видавництво «Іван Федоров», 2003. – 262 с.

2.5. Волгин В.В. Автосервис: организация, управление, анализ – 3-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2008 – 611 с.

2.6. Волгин В.В. Автосервис: структура и персонал. - 4 изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2008 – 692 с.

2.7. Положение о техническом обслуживании и ремонте автомобильно-дорожных средств автомобильного транспорта. – Приказ Минтранса Украины от 30.03.98 г. № 102.

2.8. Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Д., Вонг В. Основы маркетинга / Пер. с англ.; 2-е европ. изд. – К.; М.; СПб.: Изд. дом «Вильямс», 1998. – 156 с.

2.9. ДСТУ ISO 9000 – 2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.

2.10. ДСТУ ISO 9001 – 2001. Системи управління якістю. Вимоги.

2.11. ДСТУ ISO 9004 – 2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.

2.12. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та інші документи. Т.2. – Київ: Держстандарт України, 1998. – С. 143 – 154.

3. Додаткові джерела:

3.1. Проектування. Режим доступу:

<https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%94%D0%BA%D1%82%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F> (дата звернення 16.11.2021). – Назва з екрана.

Розробник (розробники)
силабусу навчальної дисципліни

підпис

Юрій ГОРБІК
ПІБ

Завідувач кафедри

підпис

Володимир ВОЛКОВ
ПІБ