

КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФІЛІЯ КЛАСИЧНОГО ПРИВАТНОГО УНІВЕРСИТЕТУ У МІСТІ КРЕМЕНЧУК

Кафедра кафедри автомобільного транспорту та транспортних технологій

СИЛАБУС

навчальної дисципліни
«ФІРМОВЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ АВТОМОБІЛІВ»

КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ ТА ТЕХНІЧНА ДОПОМОГА

Викладач	Алтухов Петро Миколайович, викладач кафедри автомобільного транспорту та транспортних технологій e-mail:kremuniver@gmail.com
Контактний тел.	+38(099)7662279
E-mail:	e-mail:kremuniver@gmail.com
Сторінка курсу на сайті КПУ	http://virtuni.education.zp.ua/info_cpu/uk/node/5563
Консультації	<i>Консультації:</i> за графіком консультацій викладача

АНОТАЦІЯ

Навчальна дисципліна «Фірмове обслуговування автомобілів» є вибіркоким компонентом змісту освітньо-професійної програми зі спеціальності 274 Автомобільний транспорт (освітньої програми: Автомобільний транспорт) і входить в цикл професійної підготовки за ступенем вищої освіти – бакалавр. Згідно з навчальним планом денної форми навчання вивчення дисципліни заплановано на 5 семестрі (3 курс).

Курс спрямований на ознайомлення студентів з теоретичними основами та практичними аспектами сучасних тенденцій розвитку ринку автосервісних послуг, процесами сегментації ринку, особливостями побудови організаційної структури систем фірмового обслуговування транспортних засобів, принципами функціонування сервісної мережі, а також технологічними процесами взаємодії з клієнтами та обслуговування автомобілів.

Об'єкт і предмет дисципліни: Об'єктом вивчення дисципліни «Фірмове обслуговування автомобілів» є процес надання послуг з обслуговування автомобілів у рамках сервісної мережі; предмет – теоретичні та практичні аспекти організації, функціонування та вдосконалення систем фірмового обслуговування транспортних засобів.

Місце дисципліни у навчальному процесі: дисципліна вивчається на основі базової загальнотехнічної та правової підготовки студентів, міждисциплінарні зв'язки ґрунтуються на знаннях, отриманих під час вивчення таких навчальних дисциплін: «Вступ до фаху», «Експлуатаційні матеріали», «Основи конструкції автомобіля», «Автомобільні двигуни».

Освітній процес з дисципліни здійснюється за такими формами: навчальні заняття; самостійна робота; контрольні заходи. Видами навчальних занять згідно з навчальним планом є: лекції; практичні заняття, а також консультації.

Практичні заняття передбачають: при проведенні практичних занять за всіма темами передбачено організовувати бесіди по окремих питаннях теми, що розглядається на занятті, порівнювати теоретичний матеріал з реальними подіями, що відбуваються у світі та Україні.

Самостійна робота студентів полягає у засвоєнні вивченого навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять, без участі викладача.

Консультації призначені для роз'яснення студентам теоретичних або практичних питань.

Засвоєння навчального матеріалу перевіряється за допомогою поточного контролю, який здійснюється на практичних заняттях у формі усних відповідей, самостійних робіт, тестових завдань, розв'язання практичних завдань та підсумкових тематичних контрольних робіт.

Оцінка якості засвоєння навчальної дисципліни «Фірмове обслуговування автомобілів» включає проведення проміжного контролю, модульного контролю та складання підсумкового заліку.

Для модульного контролю засвоєння студентами навчального матеріалу, що вивчається під час аудиторних занять і самостійної роботи, передбачено проведення двох модульних контролів, порядок проведення та зміст яких наводиться в робочій програмі навчальної дисципліни з урахуванням наявних засобів діагностики. Для атестації студентів на відповідність їхніх знань з фірмового обслуговування автомобілів вимогам, викладеним в програмі навчальної дисципліни, а також в робочій програмі навчальної дисципліни «Фірмове обслуговування автомобілів» створюються фонди засобів педагогічної діагностики, які включають типові завдання, модульні контрольні роботи. Вони забезпечують об'єктивну оцінку знань, умінь та рівнів набутих компетенцій з освітньо-професійної програми: «Автомобільний транспорт».

ФОРМАТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Загальна кількість годин – 120, у т.ч. 48 години аудиторних занять і 72 години самостійної роботи студента. Кількість кредитів ECTS – 4

Всього кредитів ECTS	Всього годин	Аудиторних годин	У тому числі			Самостійна робота
			Лекції	Лабораторні роботи	Семінарські (практичні)	
4	120	48	24	-	24	72

ОЗНАКИ ДИСЦИПЛІНИ

Курс (рік навчання)	Семестр	Цикл підготовки	Нормативна/вибіркова
3	5	професійна	варіативна

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета навчальної дисципліни

«Фірмове обслуговування автомобілів» має на меті вивчення основних теоретичних положень та методів фірмового обслуговування автомобілів в ринкових умовах та набуття практичних навичок аналізу і прогнозування попиту на послуги автосервісу, оцінки конкурентоспроможності послуг, організації планування та управління підприємством автосервісу, організації роботи з клієнтурою.

Завдання навчальної дисципліни

Основними завданнями вивчення дисципліни «Фірмове обслуговування автомобілів» є забезпечення вивчення студентами методів фірмового обслуговування автомобілів на сучасному етапі в ринкових умовах, вимог до автосервісу та його продукції тощо.

ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:

- теоретичні основи фірмового обслуговування автотранспорту;
- основні завдання, що стоять перед фахівцями автомобільної галузі, а також методи їх вирішення;
- типові несправності, які спричиняють вихід машин з ладу, та способи їх діагностування;
- сучасну систему технічного обслуговування й ремонту автотранспортних засобів;
- показники ефективності роботи системи технічного сервісу та їх взаємозв'язок із технологічними процесами;
- теоретичні основи організації та планування технічного сервісу;
- методи й форми діяльності підприємств технічного сервісу, їхню структуру та інженерне забезпечення.

Після вивчення дисципліни студенти повинні вміти:

- виконувати основні регулювання автотранспортних засобів відповідно до їхнього технічного стану;
- використовувати знання для забезпечення безпечної експлуатації транспортних засобів;
- планувати процеси технічного обслуговування та ремонту машин;
- застосовувати методи управління, планування, організації та виконання технічного сервісу.

Відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра галузі знань 27 Транспорт за спеціальністю 274 Автомобільний вивчення дисципліни «Фірмове обслуговування автомобілів» сприяє формуванню компетентностей та програмних результатів навчання:

Інтегральна компетентність: Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері автомобільного транспорту або у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів технічних наук, економіки та управління і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК 2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК 3. Здатність здійснювати безпечну діяльність.

ЗК 11. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість. ЗК 12. Здатність працювати в міжнародному контексті.

*ЗК 15. Здатність вирішувати проблеми у нових і нестандартних професійних ситуаціях з урахуванням стану та розвитку автомобільного транспорту, соціальної і етичної відповідальності за прийняті рішення;

*ЗК 16. Здатність застосовувати професійні та особистісні якості для забезпечення конкурентоспроможності на українському та міжнародному ринку праці.

Фахові компетенції:

ФК 2. Здатність використовувати у професійній діяльності знання з основ конструкції, експлуатаційних властивостей, робочих процесів і основ розрахунку автомобільних транспортних засобів;

ФК 4. 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;

ФК 5. Здатність складати, оформлювати й оперувати технічною документацією технологічних процесів на підприємствах автомобільного транспорту;

ФК 7. 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;

ФК 9. Здатність організовувати ефективну виробничу діяльність структурних підрозділів підприємств автомобільного транспорту, малих колективів виконавців (бригад, дільниць, пунктів), щодо експлуатації, ремонту та обслуговування об'єктів автомобільного транспорту, їх систем та елементів;

ФК 10. Здатність здійснювати технічну діагностику об'єктів автомобільного транспорту, їх систем та елементів;

ФК 11. Здатність застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання складних спеціалізованих задач автомобільного транспорту;

* ФК 16. Здатність застосовувати знання з сучасного стану конструкцій автомобілів і розуміння рівня їх впливу на ефективність, безпеку і екологічні показники використання

Програмні результати навчання

РН 1. Мати концептуальні наукові та практичні знання, необхідні для розв'язання спеціалізованих складних задач автомобільного транспорту, критично осмислювати відповідні теорії, принципи, методи і поняття;

РН 4. Відшуковувати необхідну інформацію в науково-технічній літературі, базах даних та інших джерелах; аналізувати та оцінювати цю інформацію;

РН 8. Розуміти і застосовувати у професійній діяльності нормативноправові 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;

РН 9. Аналізувати та оцінювати об'єкти автомобільного транспорту, їх системи та елементи;

РН 11. Розробляти та впроваджувати технологічні процеси, технологічне устаткування і технологічне оснащення, засоби автоматизації та механізації у процесі експлуатації, при ремонті та обслуговуванні об'єктів автомобільного транспорту, їх систем та елементів;

РН 16. Організовувати експлуатацію автомобільних транспортних засобів, їх систем та елементів;

РН 20. Збирати та аналізувати діагностичну інформацію про технічний стан автомобільних транспортних засобів.

РН 17. Організовувати ефективну виробничу діяльність структурних підрозділів підприємств автомобільного транспорту, малих колективів виконавців (бригад, дільниць, пунктів), щодо експлуатації, ремонту та обслуговування об'єктів автомобільного транспорту, їх систем та елементів;

*РН 26. Здійснювати професійну діяльність дотримуючись вимог охорони праці, техніки безпеки, протипожежної безпеки та санітарногігієнічного режиму.

ПЛАН КУРСУ

№ з/п	Назва змістовних модулів та тем	Лекції	Прак-тичн і	Завдання для самостійної роботи
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ № 1				
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ, ОРГАНІЗАЦІЯ АВТОСЕРВІСУ І ФІРМОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ АВТОМОБІЛІВ				
1.	Тема 1. Основні аспекти та цілі фірмового обслуговування	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу 2. Самостійне опрацювання теоретичного питання: Значення фірмового обслуговування для власників автомобілів. 3. Підготовка до практичного заняття
2.	Тема 2. Організація фірмового обслуговування в Україні	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу 2. Самостійне опрацювання теоретичного питання: Історія створення фірмового обслуговування в Україні. 3. Підготовка до практичного заняття
3.	Тема 3. Прогнозування попиту на послуги автосервісу		2	1. Опрацювання лекційного матеріалу 2. Самостійне опрацювання теоретичного питання: Порядок збору інформації для аналізу і розрахунків величини попиту на послуги автосервісу. 3. Підготовка до практичного заняття
4.	Тема 4. Якість послуг фірмового обслуговування та нормативні документи.	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу 2. Самостійне опрацювання теоретичного питання: Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів (Наказ Міністерства інфраструктури України 28.11.2014 № 615). 3. Підготовка до практичного заняття
5.	Тема 5. Класифікація підприємств фірмового обслуговування	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу 2. Самостійне опрацювання теоретичного питання: Автозаправні станції. 3. Підготовка до практичного заняття
6.	Тема 6. Організація ТО і ремонту легкових автомобілів	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу 2. Самостійне опрацювання теоретичного питання: Передпродажна підготовка 3. Підготовка до практичного заняття
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ № 2				
ОРГАНІЗАЦІЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ ТА ВИРОБНИЦТВА РОБІТ НА СТО				

7.	Тема 7. Організація технологічних процесів	1	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу 2. Самостійне опрацювання теоретичного питання: Типи постів. 3. Підготовка до практичного заняття
8.	Тема 8. Виробничі дільниці СТО	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: Пости приймання автомобілів; Оснащення приймання автомобілів. 3. Підготовка до практичного заняття
9.	Тема 9. Основні вимоги, що ставлять до проектування СТО	4	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу 2. Самостійне опрацювання теоретичного питання: Рівень механізації. 3. Підготовка до практичного заняття
10.	Тема 10. Методи і способи проектування, будівництва розвитку СТО різного типу і розміру	4	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу 2. Самостійне опрацювання теоретичного питання: Організація допоміжного виробництва й інфраструктура СТО. 3. Підготовка до практичного заняття.
11.	Тема 11. Оперативне планування і управління діяльністю підприємств фірмового обслуговування. Керування персоналом	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: Склад персоналу підприємств автосервісу; Забезпечення персоналом і керування його розвитком. 3. Підготовка до практичного заняття.
12.	Тема 12. Організація праці та забезпечення безпеки на підприємствах фірмового обслуговування	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу 2. Самостійне опрацювання теоретичного питання: Графік роботи та відпочинку персоналу. 3. Підготовка до залікового заняття.
	Всього:	24	24	

ФОРМИ КОНТРОЛЮ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

У процесі вивчення навчальної дисципліни «Фірмове обслуговування автомобілів» використовуються наступні види контролю:

1. Поточний контроль – здійснюється протягом семестру шляхом опитування на практичних заняттях, перевірки виконання тестових завдань, модульних контрольних робіт тощо. За змістом він включає перевірку ступеню засвоєння студентом навчального матеріалу, який охоплюється темою лекційного та практичного заняття, уміння самостійно опрацьовувати навчально-методичну літературу, здатність осмислювати зміст теми, уміння публічно та письмово представити певний матеріал, а також виконання завдань самостійної роботи.

2. Підсумковий семестровий контроль – здійснюється у формі письмового заліку відповідно до графіку освітнього процесу шляхом визначення ступеню засвоєння студентом навчальної дисципліни за результатами виконання обов'язкових завдань поточного (модульного) контролю.

Підсумкова оцінка з дисципліни виставляється за 100-бальною шкалою згідно з «Положенням про організацію освітнього процесу в КПУ». Результати поточного контролю здобувачів вищої освіти є складовими елементами підсумкової оцінки з дисципліни.

Оцінка рівня роботи студента під час навчальних занять та самостійної роботи здійснюється у межах 80 балів. Результати заліку у підсумковій оцінці складає 20 балів.

РОЗПОДІЛ БАЛІВ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО (СЕМЕСТРОВОГО) ОЦІНЮВАННЯ

Контрольний захід – 3-й семестр	Бали
Модуль №1	40
Практична робота 1	5
Практична робота 2	5
Практична робота 3	5
Практична робота 4	5
Практична робота 5	5
Практична робота 6	5
Контрольна робота 1	10
Модуль №2	40
Практична робота 7	6
Практична робота 8	6
Практична робота 9	6
Практична робота 10	6
Практична робота 11	6
Контрольна робота 2	10
Залік	20
Разом	100

Шкала оцінювання: 100-бальна, національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
67-74	D	задовільно	
60-66	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

11. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

1. Марков О.Д. Організація автосервісу. – Львів: Оріяна - Нова, 2008. – 332 с. 8. Технологічне проектування підприємств автосервісу. Навчальний посібник / За ред. І. П. Курніова. – К.: Видавництво «Іван Федоров», 2003. – 262 с.

2. Марков О.Д., Веретельникова Н.В. Обслуговування клієнтів автосервісу: навчальний посібник. – К.: “Каравела”, 2028 – 263 с.

3. Клімов С.В. Організація технічного сервісу автомобілів. Навчальний посібник – Рівне: НУВГП, 2012 – 120 с.

4. Кубіч В. І. Питання експлуатації машин в законодавчих та нормативних актах. Автомобілі і трактори : навчальний посібник / В. І. Кубіч, О. М Коробочка, О. Г. Чернета. — Кам'янське : ДДТУ, ЗНТУ, 2018. — 230 с. URL: <https://eir.zp.edu.ua/server/api/core/bitstreams/6d92cffb-85ee-4b1a-87dd-b1b64b452261/content>

5. Офіційний портал Верховної Ради України: Законодавство України URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1609-14#Text>