

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ
ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ АВТОСЕРВІСУ»**



Галузь знань	<u>І Транспорт та послуги</u>
Спеціальність	<u>І8Автомобільний транспорт</u>
Освітня програма	<u>«Автомобільний транспорт»</u>
Термін викладання	<u>3-й семестр</u>
Заняття:	
лекції:	<u>2 години</u>
практичні заняття:	<u>1 години</u>
Вид дисципліни	<u>вибіркова</u>
Форма підсумкового контролю	<u>залік</u>



Викладач:
Гунчик Роман Володимирович
Викладач 2 категорії
Email: gunchykroma@ukr.net
<http://www.ltklntu.org.ua>

1. Анотація курсу

Предметом вивчення дисципліни є теоретичні основи організації процесів розвитку та функціонування виробничих структур автосервісу у авторизованих мережах автомобільних продуцентів.

2. Мета та завдання курсу

Метою викладання дисципліни “Управління якістю автосервісу” є формування у майбутніх фахівців бази науково-технічних знань з питань організації процесу функціонування мереж авторизованих сервісних підприємств автомобільних продуцентів, підтримання та відновлення

технічного стану автомобілів у авторизованих мережах продуцентів автомобільної техніки, ефективного функціонування автомобільних дистриб'юторів (національних імпортерів), дилерів, забезпечення конкурентоспроможності пропозиції послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів.

Завдання курсу:

– ознайомлення студентів із закономірностями й особливостями організації автосервісу і його окремих підсистем, спрямованими на задоволення потреб споживачів і одержання прибутку за рахунок стабільного функціонування й підтримки ділової репутації;

– освоєння студентами методів рішення сервісних, організаційно-управлінських і соціально-психологічних проблем автосервісу з метою стимулювання виробництва, збільшення обсягу, розширення номенклатури й підвищення якості надаваних послуг, економічного й ефективного використання ресурсів підприємства;

– формування в студентів практичних навичок аналізу попиту на виробничі послуги, розробки й вибору проектів і технологічних стадій циклів надання послуг, прогнозу й мотивації збуту за допомогою вивчення й оцінки потреб споживачів, організації сервісної діяльності, прийняття управлінських рішень по наданню послуги.

3. Результати навчання

У результаті вивчення курсу в студента повинне сформуватися знання:

- про сутність, ефективність і пріоритетні завдання сучасного автосервісу;
- про призначення, закономірність і особливість організації окремих підсистем автосервісу;
- про організаційні структури й функції підприємств автосервісу і їхніх підрозділів;
- про основи сервісної й організаційно-управлінської діяльності на підприємствах автосервісу.

Після завершення курсу "Управління якістю автосервісу" студент повинен мати навички:

- проводити аналіз попиту на вироблені послуги, прогнозу й мотивації збуту за допомогою вивчення й оцінки потреб споживача;
- враховувати й аналізувати основні показники ефективності роботи підприємств автосервісу й на їхній основі приймати управлінські рішення;
- розробляти й обґрунтовано вибирати варіанти проектів і технологій комплексних робочих циклів надання послуг технічного сервісу транспортних засобів по індивідуальних замовленнях споживачів;
- розробляти рекомендації з удосконалювання внутріорганізаційної діяльності підприємств автосервісу з метою максимального задоволення потреб споживачів у технічному сервісі транспортних засобів за рахунок їхнього стабільного функціонування й ефективного використання ресурсів.

4. Обсяг вивчення дисципліни

З/п	Вид навчальної роботи	К-сть годин	Примітка
1	Лекції (год.)	38	

2	Практичні заняття (год.)	10	
3	Самостійна робота (год.)	42	
	ВСЬОГО	90	

5. Зміст дисципліни

Тема 1.

Автомобільний сервіс як загально визнаний метод обслуговування автомобілів
Поняття про автосервіс Розвиток світового автосервісу

Тема 2.

Автосервісні підприємств та їх характеристика Види і класифікація автосервісних підприємств Особливості технічного обслуговування автомобілів індивідуальних власників Класифікація станцій технічного обслуговування автомобілів

Тема 3.

Поняття автосервісу. Функціональні можливості фірмового автосервісу Соціальна і техніко-економічна сутність автосервісу Функціональні аспекти фірмового автосервісу

Тема 4.

Ідентифікація фірмового автосервісу. Характеристика продукції автосервісу Корпоративна ідентифікація авторизованих підприємств автосервісу Характеристика продукції автосервісу

Тема 5.

Забезпечення конкурентоспроможності фірмового автосервісу. Організація процесу надання послуг у фірмовій системі автосервісу. Конкурентні переваги послуг з продажу, ТО та ремонту автомобілів. Позичування послуг Організація процесу надання послуг у фірмовій системі автосервісу

Тема 6.

Аналіз ефективності функціонування підприємств автосервісу та їх підрозділів. Система управління якістю послуг АСП Визначення місткості та ступеня освоєння ринку послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобілів. Показники використання виробничих потужностей, устаткування, робочого часу персоналу Основні критерії якості послуг. Система якості та її елементи. Нормативні аспекти. Оцінка кількісних та якісних характеристик послуг.

6. Методи навчання та засоби для проведення Поточного і підсумкового контролю

Навчання проводиться в словесній та практичній формах на лекціях, практичних роботах.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних і практичних робіт у вигляді контрольної роботи на 15-20 хвилин та захисту індивідуального завдання.

Підсумковий контроль здійснюється у формі письмових відповідей на запитання, які визначені робочою програмою.

7. Система оцінювання

Критерії оцінювання роботи студента протягом семестру

Задовільно. Показати мінімум знань та умінь. Здати практичні роботи та здати тестування. Без достатнього розуміння відтворювати основний навчальний матеріал та виконувати практичні завдання з епізодичною допомогою викладача. З помилками давати визначення основних понять. Частково аналізувати навчальний матеріал, порівнювати і робити висновки. Користуватися окремими видами технічної і конструктивно-технологічної документації. При відповіді та виконанні практичних завдань припускатися помилок.

Добре. Володіти основним навчальним матеріалом в усній, письмовій і графічній формах та застосовувати його при виконанні практичних завдань як в типових, так і в дещо ускладнених умовах. Давати визначення основних понять, аналізувати, порівнювати і систематизувати інформацію та робити висновки. Усвідомлено користуватися довідковою інформацією. При відповіді та виконанні практичних завдань припускатися несуттєвих помилок, які можна виправити.

Відмінно. Володіти системними знаннями навчального матеріалу та ефективно їх застосовувати для виконання практичних завдань, що передбачені навчальною програмою. Відповідь студента повна, правильна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення. Студент самостійно вміє знаходити і користуватися джерелами інформації, оцінює отриману інформацію. Встановлює причинно-наслідкові та міжпредметні зв'язки. Робить аргументовані висновки. Бездоганно виконує практичні завдання.

8. Перелік основних запитань для підготовки до підсумкового контролю

1. Ознаки соціальної складової автосервісу.
2. Ознаки техніко-економічної складової автосервісу.
3. Виробничі функції автосервісу.
4. Класифікація підприємств автосервісу за функціональною ознакою. Характерні ознаки підприємств.
5. Класифікація підприємств автосервісу за принципом розміщення. Характерні ознаки підприємств.
6. Класифікація підприємств автосервісу відповідно до взаємозв'язку з продуцентом. Характерні ознаки підприємств.
7. Класифікація станцій технічного обслуговування та автомайстерень за рівнем і видом спеціалізації. Характерні ознаки підприємств.

8. Класифікація станцій технічного обслуговування та автомайстерень за вимогами до послуг. Характерні ознаки підприємств.
9. Характеристика продукції автосервісу як товару. Види продукції системи автосервісу.
10. Варіанти пропозиції продукту в автосервісній мережі. Характерні ознаки.
11. Можливі рівні продукту в автосервісі.
12. Матеріальний продукт, що реалізується в мережі автосервісу. Ознаки. Співвідношення з потребою, яка має бути задоволена.
13. Розширений продукт, що реалізується у мережі автосервісу. Структура. Ознаки. Співвідношення з потребою, яка має бути задоволена.
14. Місце фірмового автосервісу в сучасній системі підтримання та відновлення технічного стану автомобілів.
15. Фірмовий автосервіс. Основні ознаки. Складові.
16. Фірмовий стиль. Його складові елементи.
17. Товарний знак. Призначення. Положення, на які спираються під час розробки і впровадження товарного знаку.
18. Види товарних знаків. Їх характеристика.
19. Основні принципи, які покладено в основу фірмового сервісу.
20. Пріоритетні завдання фірмового обслуговування в автосервісі.
21. Конкурентні переваги фірмової сервісної мережі.
22. Складові елементи процесу функціонування фірмових підприємств автосервісу . Їх співвідношення.
23. Первинна діяльність на авторизованих підприємствах автосервісу. Функціональні напрямки та їх особливості.
24. Підтримуюча діяльність на авторизованих підприємствах автосервісу. Функціональні напрямки та їх особливості
25. Функціональні аспекти фірмового автосервісу під час управління ресурсами.
26. Формування стратегії фірмового обслуговування. Стратегічні активи фірмового сервісу.
27. Організація системи автосервісу. Можливі варіанти.
28. Організація системи автосервісу відповідно до варіанту, коли сервіс ведеться винятково персоналом продуцента. Особливості, недоліки та переваги варіанту.
29. Організація системи автосервісу відповідно до варіанту, коли сервісні послуги надаються персоналом філій продуцента. Особливості, недоліки та переваги варіанту.
30. Організація системи автосервісу відповідно до варіанту, коли створюється консорціум виробників окремих видів устаткування. Особливості, недоліки та переваги варіанту.

9. Політика курсу

Політика щодо академічної доброчесності

Академічна доброчесність здобувачів освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної

оцінки з поточного та підсумкового контролів. Для забезпечення високої якості знань необхідно виконувати наступні умови: не пропускати навчальні заняття й не спізнюватися на них; систематично брати активну участь у освітньому процесі; чітко й вчасно виконувати навчальні завдання; брати активну участь у науково-дослідній роботі студентів; виключати мобільний телефон під час занять і під час контролю знань; вчасно виконувати і здавати завдання для самостійної роботи; відпрацьовувати пропущені заняття; дотримуватись академічної доброчесності. У разі порушення здобувачем освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

Комунікаційна політика

Здобувачі освіти повинні мати активовану пошту. Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на електронну пошту.

Політика щодо перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу заступника директора з НР за наявності поважних причин (лікарняний).

Політика щодо оскарження оцінювання

Якщо здобувач освіти не згоден з оцінюванням його знань він може опротестувати виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

Відвідування занять

Для здобувачів освіти відвідування занять є обов'язковим. Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в заходах, академічна мобільність, які необхідно підтверджувати документами, індивідуальне навчання.

Рекомендована література

1. Андрусенко С. І. Організація фірмового обслуговування: Навчальний посібник. – К.: ІЗМН, 1996. – 216 с.
2. Марков О. Д. Автосервіс: організація роботи з клієнтурою. – Київ: “Міжнародна агенція “BeeZone”, 2003. – 352 с
3. Курніков І. П., Андрусенко С. І., Бортницький П. І. та ін. Технологічне проектування підприємств автосервісу. – К.: Видавництво “Іван Федоров”, 2003. - 262 с.