

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ**  
**УНІВЕРСИТЕТ НАФТИ І ГАЗУ**

Інститут інженерної механіки

Кафедра автомобільного транспорту

ЗАТВЕДЖУЮ

Директор інституту  
Інженерної механіки

Л. І. Романишин

«02» 09 2019 року

**ОРГАНІЗАЦІЯ АВТОСЕРВІСУ**

(шифр і назва навчальної дисципліни)

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

бакалавр

(рівень вищої освіти)

**Галузь знань**      27 Транспорт  
(шифр і назва)

**Спеціальність**      274 Автомобільний транспорт  
(шифр і назва)

**Вид дисципліни**      Вільного вибору

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Робоча програма дисципліни "Організація автосервісу" для студентів, що навчаються за освітньо-професійною програмою на здобуття ступеня **бакалавр** за спеціальністю «Автомобільний транспорт».

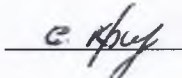
Розробник:

доцент кафедри автомобільного транспорту к.т.н., доцент  В. М. Мельник

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри автомобільного транспорту.

Протокол від «30» вересня 2019 року №1

Завідувач кафедри автомобільного транспорту

 С. І. Криштопа

## 1 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Ресурс годин на вивчення дисципліни “Організація автосервісу” згідно з чинним РНП, розподіл за семестрами і видами навчальної роботи для різних форм навчання характеризує таблиця 1.

Таблиця 1 – Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни “Організація автосервісу”

Найменування показників	Всього		Розподіл по семестрах			
			Семестр I		Семестр ____	
	Денна форма навчання (ДФН)	Заочна (дистанційна) форма навчання (ЗФН)	Денна форма навчання (ДФН)	Заочна (дистанційна) форма навчання (ЗФН)	Денна форма навчання (ДФН)	Заочна (дистанційна) форма навчання (ЗФН)
Кількість кредитів ECTS	3	3			3	3
Кількість модулів	1	1			1	1
Загальний обсяг часу, год	90	90			90	90
Аудиторні заняття, год, у т.ч.:	36	10			36	10
лекційні заняття	18	6			18	6
семінарські заняття	-	-			-	-
практичні заняття	18	4			18	4
лабораторні заняття	-	-			-	-
Самостійна робота, год, у т.ч.	54	80			54	80
виконання курсової роботи	-	-			-	-
виконання контрольних (розрахунково-графічних) робіт	-	-			-	-
опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	18	36			18	36
опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	18	18			18	18
підготовка до практичних занять та контрольних заходів	18	26			18	26
підготовка звітів з лабораторних робіт	-	-			-	-
підготовка до екзамену	-	-			-	-
Форма семестрового контролю	залік				залік	

## **2 МЕТА І ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ, ЇЇ МІСЦЕ І ЗНАЧЕННЯ У НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ**

### **2.1 Предмет вивчення дисципліни**

Предметом вивчення дисципліни є теоретичні основи організації процесів розвитку та функціонування виробничих структур автосервісу у авторизованих мережах дистриб'ютерських та дилерських станцій технічного обслуговування (СТО).

### **2.2 Мета викладання дисципліни**

Метою викладання дисципліни “Фірмове обслуговування автотранспортних транспортів” – формування у майбутніх бакалаврів бази науко-технічних знань з питань організації процесу формування та функціонування мереж авторизованих сервісних підприємств – дистриб'ютерських та дилерських СТО, підтримання та відновлення технічного стану автомобілів на СТО, ефективного функціонування автомобільних дистриб'ютерів (національних імпортерів), дилерів, забезпечення конкурентоздатності пропозицій послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів.

Знати: функціональні аспекти фірмового автосервісу; основні функції дистриб'ютерів (національних імпортерів), дилерів та їх структурних підрозділів; принципів та механізмів формування дилерських мереж автомобільних продуцентів; теоретичні основи, методів, моделей, які використовуються в процесі управління запасами у фірмових автосервісних мережах; теорію управління якістю послуг; шляхи та механізми гнучкої адаптації виробничих систем автосервісу до змін зовнішнього середовища та ринкової кон'юнктури.

Вміти: визначати особливості корпоративної ідентифікації авторизованих підприємств сервісу; оцінювати конкурентоспроможність пропозиції послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів; аналізувати методи, моделі та положення, які використовуються під час структуризації дистриб'ютерів, дилерів, визначати їх потужності, оптимальні місця розташування та радіусу дії.

“Організація автосервісу” відноситься до циклу самостійного вибору студентами і є фундаментальною при підготовці бакалаврів.

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач:

- датність до організації процесу формування та функціонування мереж авторизованих сервісних підприємств;
- здатність до підтримання та відновлення технічного стану автомобілів на СТО;
- здатність до ефективного забезпечення конкурентоспроможності пропозицій послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів.

### 3 ПРОГРАМА ТА СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

#### 3.1 Тематичний план лекційних занять

Тематичний план лекційних занять дисципліни “Організація автосервісу” характеризує таблиця 2.

Таблиця 2 – Перелік лекцій відповідно до змістових модулів та тематика лекційних занять

Шифри	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем (Т) та їх зміст	Обсяг годин		Література	
		ДФН	ЗФН	порядковий номер	розділ, підрозділ
<b>М 1</b>	<b>Фірмове обслуговування автотранспортних підприємств</b>	18	6		
<b>ЗМ 1</b>	<b>Фірмове обслуговування автотранспортних підприємств</b>	18	6		
Т 1.1 Т 1.1.1 Т 1.1.2	<b>Автомобільний сервіс як загально визнаний метод обслуговування автомобілів</b> Поняття про автосервіс Розвиток світового автосервісу	2	0,5	1, 2, 3	
Т 1.2 Т 1.2.1 Т 1.2.2 Т 1.2.3	<b>Автосервісні підприємств та їх характеристики</b> Види і класифікація автосервісних підприємств Особливості технічного обслуговування автомобілів індивідуальних власників Класифікація станцій технічного обслуговування автомобілів	2	1,0	1, 2, 3, 4	
Т 1.3 Т 1.3.1 Т 1.2.2	<b>Поняття автосервісу. Функціональні можливості фірмового автосервісу</b> Соціальна і техніко-економічна сутність автосервісу Функціональні аспекти фірмового автосервісу	2	0,5	1, 2, 3	
Т 1.4 Т 1.4.1 Т 1.4.2	<b>Ідентифікація фірмового автосервісу. Характеристика продукції автосервісу</b> Корпоративна ідентифікація авторизованих підприємств автосервісу Характеристика продукції автосервісу	2	0,5	1, 2, 3, 4	
Т 1.5 Т 1.5.1 Т 1.5.2	<b>Забезпечення конкурентоспроможності фірмового автосервісу. Організація процесу надання послуг у фірмовій системі автосервісу.</b> Конкурентні переваги послуг з продажу, ТО та ремонту автомобілів. Позиціонування послуг Організація процесу надання послуг у фірмовій системі автосервісу	2	0,5	1, 2, 3, 4	
Т 1.6 Т 1.6.1 Т 1.6.2 Т 1.6.3	<b>Визначення виробничої програми, потужності та радіусу дії сто та АСП</b> Обґрунтування вибору вихідних даних для розрахунку Розрахунок виробничої програми СТО за ТО і ПР за основною діяльністю	2	0,5	1, 2, 3	

Шифри	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем (Т) та їх зміст	Обсяг годин		Література	
		ДФН	ЗФН	порядковий номер	розділ, підрозділ
Т 1.6.4	Розрахунок виробничої програми з прибирально-мийних робіт Розрахунок виробничої програми з передпродажної підготовки автомобілів				
Т 1.7 Т 1.7.1 Т 1.7.2	<b>Організаційна структура авторизованих підприємств автосервісу</b> Схема взаємозв'язку структурних підрозділів дистриб'юторів (національних імпортерів), дилерів. Функції та підпорядкованість окремих служб і підрозділів.	2	0,5	1, 2, 3	
Т 1.8 Т 1.8.1 Т 1.8.2	<b>Формування виробничо-технічної бази та система управління запасами підприємств автосервісу</b> Вимоги до визначення площі та розміщення приміщень сервісного цеху, автосалону та допоміжних приміщень. Підходи до оснащення дилерів технологічним устаткуванням. Система управління запасами на фірмових підприємствах автосервісу	2	0,5	1, 2, 3	
Т 1.9 Т 1.9.1 Т 1.9.2	<b>Аналіз ефективності функціонування підприємств автосервісу та їх підрозділів. Система управління якістю послуг АСП</b> 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.	2	0,5	1, 2, 3	

### 3.2 Теми практичних занять

Теми практичних занять дисципліни “ Організація автосервісу ” наведено у таблиці 3.

Таблиця 3 – Теми практичних занять

Шифри	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем (Т) та їх зміст	Обсяг годин		Література	
		ДФН	ЗФН	порядковий номер	розділ, підрозділ
<b>М 1</b>	<b>Фірмове обслуговування автотранспортних транспортів.</b>	18	4		
<b>ЗМ 1</b>	<b>Фірмове обслуговування автотранспортних транспортів.</b>	18	4		
П 1.1	Аналіз організаційно-технологічних структур підприємств фірмового обслуговування автотранспорту	2	0,5	2	
П 1.2	Дослідження потужності та ємності ринку автосер-	2	0,5	2	

Шифри	Назви модулів (М), змістових модулів (ЗМ), тем (Т) та їх зміст	Обсяг годин		Література	
		ДФН	ЗФН	порядковий номер	розділ, підрозділ
	вісу				
П 1.3	Розрахунок виробничої програми з ТО і ПР автотранспортних засобів на АСП	4	0,5	2	
П 1.4	Визначення кількості виробничих постів, чисельності виробничих робітників та обслуговуючого персоналу АСП	2	0,5	2	
П 1.5	Дослідження окремого технологічного процесу обслуговування (ремонт) автомобілів на АСП	2	0,5	2	
П 1.6	Дослідження рівня ВТБ за допомогою техніко-економічних показників	2	0,5	2	
П 1.7	Розрахунок потреби в запасних частинах фірмових СТО	2	0,5	2	
П 1.8	Розрахунок параметрів мийних установок струминного типу	2	0,5	2	

### 3.3 Завдання для самостійної роботи студента

Перелік матеріалу, який виноситься на самостійне вивчення, наведено у таблиці 4.

Таблиця 4 – Матеріал, що виноситься на самостійне вивчення

№ теми	Назва модулів, змістових модулів та навчальних елементів	Обсяг годин	Література	Форма звітності
<b>ЗМ 1</b>	<b>Фірмове обслуговування автотранспортних транспортів</b>	18		
Т 1.2	Система забезпечення запасними частинами	4	1, 2, 3	
Т 1.6	Розрахунок річної виробничої програми по ТО і ремонту в гарантійний період. Визначення площ приміщень. Розрахунково-нормативні показники, що використовуються у практиці проектування та експлуатації АСП.	6	1, 2, 3	
Т 1.9	Основні принципи управління якістю послуг автосервісу. Характеристики груп споживачів послуг АСП. Передовий зарубіжний досвід з автосервісу	8	1, 2, 3	

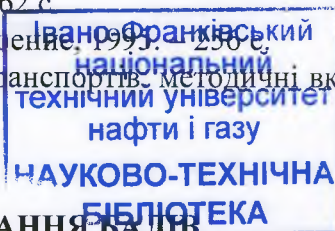
## 4 НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

### 4.1 Основна література

1. Дикун Т.В. Фірмове обслуговування автотранспортних транспортів. Конспект лекцій / Т.В. Дикун, В.М. Мельник. – ІФНТУНГ, 2014. – 60 с.
2. Мельник В.М. Організація автосервісу: методичні вказівки для виконання практичних робіт / В.М. Мельник, Ф.В. Козак, Т.В. Дикун, Т.Й. Войцехівська. – Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2018. – 61 с.
3. Марков О.Д. Станції технічного обслуговування. – К. : Кондор, 2008. – 536 с.

### 4.2 Додаткова література

4. Марков О. Д. Автосервіс: організація роботи з клієнтурою – К.: Міжнародна агенція «VecZone», 2003. – 352 с.
5. Курніков І. П., Андрусенко С. І., Бортницький П. І. Технологічне проектування підприємств автосервісу. – К. : Видавництво «Іван Федоров», 2003. – 262 с.
6. Фастовцев Г. Ф. Автотехобслуживание. – М. : Машиностроение, 1999. – 250 с.
7. Дикун Т. В. Фірмове обслуговування автотранспортних транспортів. Методичні вказівки. – Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2010. – 35 с.



## 5 МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ТА СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

Оцінювання знань студентів проводиться за результатами комплексних контролів за двома змістовими модулями ЗМ1. Модульний контроль за кожним змістовим модулем передбачає контроль теоретичних знань і практичних навиків. Схему нарахування балів при оцінюванні знань студентів з дисципліни наведено в таблиці 5.

Таблиця 5 – Розподіл балів (КРЕДИТІВ ECTS)

Виді робіт, що контролюються	Максимальна кількість балів
Контроль засвоєння модулів теоретичних знань змістового модуля ЗМ1	40
Контроль практичних навиків при виконанні чотирьох аудиторних практичних робіт (4x2,5)	60
Усього	100

Диференційований залік з дисципліни виставляється студенту відповідно до чинної календарної оцінювання, що наведена нижче.

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

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