

Міністерство освіти і науки України
Львівський національний університет природокористування
Факультет механіки, енергетики та інформаційних технологій
Кафедра агроінженерії та технічного сервісу машин ім. проф. О. Семковича



ЗАТВЕРДЖЕНО

Гарант освітньо-професійної програми
«Автомобільний транспорт»
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти:
д.т.н., професор

 Мирослав ОЛІСКЕВИЧ

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Фірмове обслуговування транспортних засобів»
освітньо-професійна програма «Автомобільний транспорт»
спеціальність 274 «Автомобільний транспорт»
перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

ВИКЛАДАЧ



БАРАБАШ РУСЛАН ІВАНОВИЧ

E-mail: rbarabash@ukr.net
Google Scholar: <https://scholar.google.com.ua/citations?hl=uk&user=M5WTrPoAAAAJ>
ORCID: 0000-0001-5615-8067
Телефон: +380672550600 (*Viber, WhatsApp, Telegram*)

Доцент кафедри агроінженерії та технічного сервісу ім. проф. О. Семковича Львівського національного університету природокористування, кандидат технічних наук. Викладач з 20-річним досвідом, автор та співавтор понад 60 наукових статей, 40 навчально-методичних розробок.

Читає курси: Технічний сервіс в АПК, Обслуговування транспортних засобів, Технологія технічного сервісу, Надійність машин і систем. Сфера наукових інтересів: моделювання технологічних процесів технічного обслуговування.

ЛЬВІВ 2023

Опис дисципліни

У межах зазначеної дисципліни курсу здобувачі вищої освіти формують загальні та спеціальні (фахові) компетентності. Зокрема, ця дисципліна передбачає засвоєння навиків торгівлі новими автомобілями, основ передпродажної підготовки, гарантійного обслуговування, торгівлі запасними частинами, мастилами і технологічними рідинами; засвоєння методики визначення ефективності формування сервісної мережі та конкурентоспроможності виробничих структур автосервісу; ознайомлення з роботою по маркетингу, дистриб'юторських і дилерських функцій фахівців.

Міждисциплінарні зв'язки: вивчення дисципліни «Фірмове обслуговування транспортних засобів» передбачає наявність систематичних та ґрунтовних знань із суміжних курсів: експлуатаційні матеріали, автомобілі, взаємозамінність стандартизація і технічні вимірювання, автомобільні двигуни, технічна експлуатація автомобілів, основи технології виробництва та ремонту автомобілів, основи технічної діагностики автомобілів.

Вимоги до знань та умінь визначаються галузевими стандартами вищої освіти України.

Предметом вивчення освітньої компоненти «Фірмове обслуговування транспортних засобів» є теоретичні, методичні та практичні аспекти передбачені освітньо-кваліфікаційною характеристикою, технологічними умовами і нормами, встановленими у галузі автомобільного транспорту.

Метою вивчення освітньої компоненти «Фірмове обслуговування транспортних засобів» є надання студентам необхідних знань та формування умінь із наукових основ технічного сервісу машин, його основних складових, технічного обслуговування і поточного ремонту, ефективного її використання.

Основними завданнями освітньої компоненти «Фірмове обслуговування транспортних засобів» є набуття студентом наступних компетентностей: знання та розуміння предметної області та розуміння професії; здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; здатність вчитися і бути сучасно навченим; здатність розв'язувати поставлені задачі, приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за їх прийняття і якість виконуваної роботи; здатність виконувати монтаж, налагодження, діагностування та випробування машин, технологічного обладнання, систем керування і забезпечувати якість цих робіт; здатність планувати і здійснювати технічне обслуговування та усувати відмови машин та технологічного обладнання; здатність аналізувати та систематизувати науково-технічну інформацію для організації матеріально-технічного забезпечення аграрного виробництва.

Структура курсу

№ з/п	Тема, питання, що вивчаються	К-сть аудит. годин	К-сть годин сам. робота
1	<p>Тема 1. Система та організація ТО і ремонту легкових автомобілів на СТО, які належать громадянам.</p> <p><i>Структура системи ТО і ремонту. Підготовка автомобілів до продажу. Комплекс обов'язкових робіт. Комплекс додаткових робіт. Гарантійне обслуговування автомобілів. Обслуговування автомобілів у післягарантійний період експлуатації. Організація постачання запасними частинами СТО.</i></p>	2	6
2	<p>Тема 2. Виробничо-технічна база системи «Автотехобслуговування».</p> <p><i>Класифікація СТОА. Види робіт, що виконуються на різних СТОА. Нормативи проектування комплексних СТОА. Спеціалізовані та дорожні СТОА. Планування об'єму робіт на СТОА.</i></p>	2	7
3	<p>Тема 3. Організація технологічних процесів і виробництва робіт на СТОА.</p> <p><i>Автомобіль - місця в будівлі СТОА. Методи організації робіт на СТО. Методи ремонту автомобілів на СТОА. Основні виробничі дільниці СТО. Спеціалізовані виробничі дільниці. Механізація технологічних процесів на СТО.</i></p>	2	7
4	<p>Тема 4. Технологічне проектування і розміщення СТОА.</p> <p><i>Основні вимоги, що ставлять до проектування СТОА. Структурний склад мережі СТОА. Обґрунтування доцільності спеціалізації СТОА. Фактори і показники, які визначають тип і розмір СТОА. Визначення потужності і розмірів СТОА.</i></p>	2	7
5	<p>Тема 5. Прогресивні методи і способи проектування, будівництва розвитку СТОА різного типу і розміру.</p> <p><i>Послідовність проектування СТОА: загальний аналіз ситуації, розрахунок виробничої програми, планування СТОА. Вибір конструктивного рішення.</i></p>	2	7
6	<p>Тема 6. Керівництво ефективністю виробничої діяльності СТОА.</p> <p><i>Вибір основних факторів і критеріїв, які визначають рівень ефективності технічної служби СТО. Завдання</i></p>	2	7

	<i>управління ефективністю виробництва. Задачі при розробці методів досягнення потребує мого рівня ефективності діяльності технологічної служби СТОА. Показники визначення ефективності діяльності технічної служби СТОА.</i>		
7	Тема 7. Визначення закономірностей зміни рівня ефективності функціонування технологічної служби СТОА. Оптимізація ресурсного забезпечення технічної служби СТОА.	2	7
	УСЬОГО	14	48

Навчальний контент
Формування програмних компетентностей

Індекс в матриці ОПП	Програмні компоненти
1	2
ЗК 2	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях
ЗК 8	Навики використання інформаційних і комунікаційних технологій
ЗК 10	Здатність працювати автономно та в команді
ЗК 12	Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт
ФК 4	Здатність розробляти та впроваджувати технологічні процеси, технологічне устаткування і технологічне оснащення, засоби автоматизації та механізації при виробництві, експлуатації, ремонті та обслуговуванні дорожніх автотранспортних засобів, їх систем та елементів
ФК 5	Здатність розробляти, оформлювати та впроваджувати у виробництво документації щодо технологічних процесів виробництва, експлуатації, ремонту та обслуговування об'єктів автомобільного транспорту, їх систем та інших інструктивних вказівок, правил та методик
ФК 7	Здатність аналізувати технологічні процеси виробництва, діагностування, технічного обслуговування й ремонту дорожніх транспортних засобів автомобільного транспорту, їх систем та елементів
ФК 9	Здатність організувати виробничу діяльність структурних підрозділів підприємств, малих колективів виконавців (бригад, дільниць), щодо виробництва, експлуатації, ремонту та обслуговування об'єктів автомобільного транспорту, їх систем та елементів, включаючи обґрунтування технології виробничих процесів
ФК 10	Здатність застосовувати методи та засоби технічних вимірювань, технічні регламенти, стандарти та інші

	нормативні документи при технічній діагностиці, технічному обслуговуванні та ремонті дорожніх транспортних засобів автомобільного транспорту, їх систем та елементів
ПРН 16	Знати основні технологічні операції, технологічне устаткування, технологічне оснащення, засоби автоматизації та механізації, що використовуються в експлуатації, ремонті та обслуговуванні дорожніх автотранспортних засобів, їх систем та елементів.
ПРН 20	Знати структуру управління експлуатацією, технічного обслуговування та ремонту об'єктів автомобільного транспорту, його систем та елементів
ПРН 21	Знати призначення та специфіку роботи структурних підрозділів, малих колективів виконавців (бригад, дільниць), щодо виробництва, експлуатації, ремонту та обслуговування дорожніх автотранспортних засобів, їх систем та елементів
ПРН 22	Знати методи та вміти використовувати засоби технічних вимірювань, технічні регламенти, стандарти та інші нормативні документи під час технічного діагностування об'єктів автомобільного транспорту, їх систем та елементів

ЛІТЕРАТУРНІ ДЖЕРЕЛА

Методичне забезпечення

1. Барабаш Р.І., Шарибура А.О. *«Обслуговування транспортних засобів»*. Методичні рекомендації для виконання лабораторних робіт здобувачами першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 274 «Автомобільний транспорт». Львів. Львівський НАУ. 2021. 95 с.

2. Барабаш Р.І., Шарибура А.О. *«Обслуговування транспортних засобів»*. Курс лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 274 «Автомобільний транспорт». Львів. Львівський НАУ. 2020. 100 с.

Рекомендована література

1. Грушецький С.М. Технологія технічного обслуговування машин : навч.-мет. компл. для студентів інжен. спец. зі спеціалізації «Технічний сервіс» на осв.-кваліф. рівні «Спеціаліст», «Магістр»] / Грушецький С.М. Кам'янець-Подільський. ФОП Сисин О.В., 2012. 400 с.

2. Андрусенко С. І. Організація фірмового обслуговування: Навчальний посібник. Київ. ІЗМН, 1996. 216 с.

3. Кузнецов Е. С. Технічна експлуатація автомобілів в США. Харків. Транспорт, 1992. 352 с.

4. Марков О. Д. Станції технічного обслуговування автомобілів. Київ. Кондор, 2008. 536 с.

5. Марков О. Д. Автосервіс: організація роботи з клієнтурою. Київ. Міжнародна агенція «BeeZone», 2003. 352 с.

6. Курніков І. П., Андрусенко С. І., Бортницький П. І. та Ін. Технологічне проектування підприємств автосервісу. Київ. Видавництво «Іван Федоров», 2003. 262 с.

7. Методичні вказівки до виконання контрольної роботи по курсу «Організація фірмового сервісного обслуговування» (для студентів спеціальності 7.090258 «Автомобілі та автомобільне господарство»)/ Укл: С. В. Нікульшин, Горлівка. АДІ ДонНТУ, 2004. 44 с.

8. Методичні вказівки до вибору технологічного устаткування для станцій технічного обслуговування легкових автомобілів та авторемонтних майстерень (для студентів спеціальності 7.090258 «Автомобілі та автомобільне господарство»). Частина 1 / Укл. С. В. Нікульшин, В. І. Кудінов. Горлівка. АДІ ДонНТУ, 2003. 44 с.

9. Методичні вказівки до вибору технологічного устаткування для станцій технічного обслуговування легкових автомобілів та авторемонтних майстерень (для студентів спеціальності 7.090258 «Автомобілі та автомобільне господарство»). Частина 2 / Укл. С. В. Нікульшин, В. І. Кудінов. Горлівка. АДІ ДонНТУ, 2003. 75 с.

10. Барабаш Р.І. Організаційно-технологічна сумісність процесів технічного обслуговування автомобілів категорії N2 / Шарібура А.О., Гошко З.О., Кудринський Р. / Вісник Львівського національного університету природокористування. Серія «Агроінженерні дослідження». 2022. № 26. с. 109-113.

Інформаційні ресурси

1. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського: <http://www.nbuv.gov.ua/>;

2. Львівська національна наукова бібліотека України імені Василя Стефаника: <http://www.lsl.lviv.ua/>;

3. Національна наукова сільськогосподарська бібліотека Національної академії аграрних наук: <http://www.dnsgb.com.ua/>;

4. Львівська обласна універсальна наукова бібліотека: <http://lounb.org.ua/>.

5. Бібліотечно-інформаційні ресурси – книжковий фонд, періодика та фонди на електронних носіях бібліотеки ЛНУП, державних органів науково-технічної інформації, наукових, науково-технічних бібліотек та інших наукових бібліотек України.

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Списування під час контрольних робіт заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань під час заняття.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба,

працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із ведучим викладачем курсу.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Поточне тестування та самостійна робота (разом 50 балів)						Підсумковий тест	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	залік	
8	8	8	8	8	10	50	100

T1, T2 ... T6 – теми лабораторних робіт.

Питання з дисципліни «Фірмове обслуговування транспортних засобів» які виносяться на залік

1. Соціальна та техніко-економічна сутність автосервісу. Місце фірмового автосервісу в сучасній системі надання послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів.

2. Фірмовий автосервіс. Основні принципи та пріоритетні завдання.

3. Складові елементи процесу функціонування фірмових підприємств автосервісу. Їх співвідношення.

4. Формування стратегії фірмового обслуговування. Стратегічні активи фірмового сервісу.

5. Функціональні аспекти фірмового автосервісу.

6. Характеристика продукції автосервісу як товару. Види продукції системи автосервісу.

7. Організація системи автосервісу. Можливі варіанти. Їх особливості, недоліки та переваги.

8. Види автосервісних підприємств та їх призначення.

9. Класифікація станцій технічного обслуговування та автомайстерень.

10. Основні види послуг, що надаються автосервісними підприємствами.

11. Організація передпродажного обслуговування. Основні положення. Характеристика послуг, що надаються.

12. Організація гарантійного обслуговування. Основні положення. Характеристика послуг, що надаються.

13. Організація післяпродажного обслуговування. Основні положення. Характеристика послуг, що надаються.

14. Автомобільний дилер. Визначення. Основні функції. Види дилерів.

15. Формування дилерської мережі. Основні принципи. Вимоги до дилерів.

16. Структурні підрозділи дилерів. Основні функції підрозділів сервісу.

17. Фірмовий стиль. Його складові елементи та їх характеристика.

18. Дилерський стандарт обслуговування власників автомобілів. Визначення. Особливості.

19. Основні положення організації виробництва в системі фірмового обслуговування автомобілів.

20. Фактори, що впливають на попит на послуги з технічного обслуговування та ремонту автомобілів.
21. Алгоритм організації прогнозування попиту на послуги автосервісу.
22. Забезпечення конкурентоспроможності пропозиції послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів.
23. Визначення часу виконання робіт з технічного обслуговування та ремонту автомобілів на підприємствах фірмового сервісу.
24. Оцінка продуктивності праці ремонтно-обслуговуючого персоналу автосервісного підприємства.
25. Визначення місткості та ступеня освоєння ринку послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів.
26. Визначення потужності фірмових станцій технічного обслуговування автомобілів та автомайстерень.
27. Визначення раціонального місця розміщення підприємства автосервісу.
28. Визначення раціонального радіусу дії автосервісного підприємства.
29. Система управління якістю послуг. Вимоги до системи. Підхід до системи управління якістю.
30. Визначення якості послуг. Основні критерії якості послуг.
31. Основні принципи управління якістю послуг автосервісу.
32. Нормативні аспекти управління якістю послуг.
33. Механізм управління якістю автосервісних послуг та умови його функціонування.
34. Форми організації фірмового обслуговування.
35. Організаційна схема виробничого процесу фірмового автосервісного підприємства.
36. Організаційна структура та функції підрозділів автомобільного дилера.
37. Служба технічного сервісу. Основні функції. Цілі. Завдання.
38. Організаційна структура та функції керівників підрозділів служби технічного сервісу.
39. Функції та завдання сервіс-менеджера.
40. Методи організації виробничого процесу на автосервісних підприємствах. Особливості. Переваги та недоліки.
41. Визначення розмірів сервісного цеху. Вимоги до розміщення приміщень сервісного цеху.
42. Визначення розмірів кузовного, малярного та прибирально-мийного цехів. Вимоги до розміщення приміщень кузовного, малярного та прибирально-мийного цехів.