



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ОДЕСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ БУДІВНИЦТВА ТА АРХІТЕКТУРИ

Інститут гідротехнічного будівництва та цивільної інженерії
Кафедра машинобудування

СИЛАБУС

освітнього компоненту ВК4 навчальної дисципліни «ОРГАНІЗАЦІЯ АВТОСЕРВІСНОГО ВИРОБНИЦТВА»

Освітній рівень	другий (магістерський)	
Програма навчання	вибіркова	
Галузь знань	13	«Механічна інженерія»
Спеціальність	133	«Галузеве машинобудування»
Освітня програма	ОПП «Будівельна техніка та автомобілі»	
Обсяг дисципліни	4,0 кредити ECTS (120 академічних годин)	
Види аудиторних занять	лекції, практичні заняття	
Індивідуальні та (або) групові завдання	розрахунково-графічна робота	
Форми семестрового контролю	іспит	

Викладач: Бондаренко Андрій Єгорович, к.т.н., доцент, завідувач кафедри машинобудування, bondarenkoae@odaba.edu.ua.

В процесі вивчення даної дисципліни студенти знайомляться з етапами й концепціями розвитку автосервісу, змістом й порядком розробки бізнес-плану створення автосервісного підприємства, характеристикою дилерських підприємств.

Наприклад: проведення аналізу роботи автосервісного підприємства.

Передумовами для вивчення дисципліни є набуття теоретичних знань та практичних навичок за такими дисциплінами: «Автотранспортні засоби», «Технічний сервіс будівельних машин і автомобілів», «Основи технічної діагностики і ремонту будівельних машин та автомобілів», «Технологічні процеси на станціях технічного обслуговування автомобілів».

Метою викладання навчальної дисципліни є формування здатності до аналізу та вирішення практичних задач в сфері проектування (реконструкції) автосервісних підприємств, організації фірмового сервісного обслуговування, управління його

якістю, розвитку і ефективного використання виробничо-технічної бази підприємств автосервісу.

Диференційовані результати навчання:

студенти повинні знати:

- призначення та особливості основних виробничих фондів підприємств автомобільного транспорту;
- види і структуру виробничих потужностей, особливості формування виробничих підрозділів по технічному обслуговуванню і ремонту автотранспортних засобів;
- сучасні форми і принципи організації виробництва;

студенти повинні вміти:

- класифікувати форми розвитку та оновлення виробничо-технічної бази, їх особливості та види;
- використовувати методику проектування нових підприємств, розширення, реконструкції та технічного переозброєння діючих підприємств автомобільного транспорту, особливості проектування спеціалізованих підприємств;
- впроваджувати нові методи планування і прогнозування розвитку виробничої інфраструктури;
- аналізувати стан і ефективність використання виробничо-технічної бази діючих підприємств;
- використовувати сучасні принципи організації виробництва і форми розвитку виробничо-технічної бази при проектуванні нових підприємств, а також при удосконаленні діючих виробництв;
- виконувати розрахунки виробничої програми, чисельності персоналу, кількості потокових ліній і постів по технічному обслуговуванню і ремонту автотранспортних засобів, площ виробничо-складських і допоміжних приміщень;
- підбирати необхідне технологічне устаткування;
- розробляти планування підприємств, виробничих корпусів, виробничо-складських приміщень;
- оцінювати якість проектних рішень.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назви тем	Кількість годин			
		лекції	практичні	лабораторні	самостійна
1.	1. Вступ 1.1. Сутність і ефективність автосервісу. 1.2. Етапи й концепції розвитку. 1.3. Особливості розвитку автосервісу в Європі та США	2	2	-	6
2.	2. Класифікація підприємств автосервісу 2.1. Регламентуючі документи. 2.2. Типи підприємств автосервісу. Види	2	2	-	6

№ з/п	Назви тем	Кількість годин			
		лекції	практичні	лабораторні	самостійна
	СТО по потужності. 2.3. Види автосервісних підприємств по приналежності				
3.	2.4. Закордонний досвід розвитку мережного автосервісу. 2.5. Класифікація підприємств автосервісу по категоріях	2	2	-	6
4.	3. Фірмовий автосервіс 3.1. Дистриб'ютори, дилери й дилерські мережі. 3.2. Характеристика дилерських підприємств	2	2	-	6
5.	3.3. Аналіз роботи дилерів. 3.4. Як стати дилером. 3.5. Приклади кращих дилерських центрів	2	2	-	6
6.	4. Автомобілізація, ринок, конкуренція 4.1 Характеристика ринку. 4.2 Конкурентоспроможність автосервісу	2	2	-	6
7.	5. Бізнес-план створення автосервісного підприємства 5.1. Затребуваність проектування. 5.2. Які СТО вигідно створювати. 5.3. Зміст й порядок розробки бізнес-плану. 5.4. Бізнес-план автосервісного підприємства з повним циклом продажів	2	2	-	6
8.	5.5. Бізнес-план дорожньої шиномонтажної та ремонтної майстерні. 5.6. Кредит банку	2	2	-	6
9.	6. Передпроектна підготовка будівництва й реконструкції СТО. Проектування підприємств 6.1. Порядок одержання дозволу на будівництво об'єкта. 6.2. Оформлення права користування або володіння земельною ділянкою	2	2	-	6
10.	6.3. Підготовка вихідної дозвільної документації. 6.4. Завдання на проектування	2	2	-	6
11.	6.5. Розробка проектної документації. 6.6. Узгодження проекту. Будівництво й здача об'єкта в експлуатацію	2	2	-	6
12.	7. Технологічне проектування	2	2	-	6

№ з/п	Назви тем	Кількість годин			
		лекції	практичні	лабораторні	самостійна
	7.1 Основні вимоги до технологічних рішень 7.2 Порядок розрахунку потужності СТО 7.3 Розрахунок чисельності робітників				
	Всього	24	24	-	72

Критерії оцінювання та засоби діагностики

Мінімальний та максимальний рівень оцінювання за навчальною дисципліною складає 60 та 100 балів відповідно, і може бути досягнений наступними засобами оцінювання:

Засоби оцінювання		Кількість балів	
вид	кількість у семестрі	мінімальна	максимальна
Розрахунково-графічна робота	1	15	25
Практичні роботи (виконання та захист)	15	15	25
Контроль знань:			
- поточний тест-контроль	2	6	10
- підсумковий (семестровий) іспит	1	24	40
Разом		60	100

Навчальним планом передбачено виконання **розрахунково-графічної роботи** з дисципліни. Студенти повинні навчитися аналізувати стан і ефективність використання виробничо-технічної бази автосервісних підприємств; використовувати сучасні принципи організації виробництва і форми розвитку виробничо-технічної бази при проектуванні нових підприємств, а також при удосконаленні діючих виробництв; виконувати розрахунки кількості постів технічного обслуговування і ремонту автотранспортних засобів та оцінювати якість проектних рішень, користуватися довідковою і технічною літературою.

Методичні рекомендації до виконання розрахунково-графічної роботи наведені в [5].

Виконання індивідуального завдання у виді розрахунково-графічної роботи є обов'язковою умовою для отримання позитивної оцінки.

Два рази за семестр проводяться експрес контроль знань – **стандартизовані тести**, наприклад:

1. Концепція «турботи про клієнта» автосервісу передбачає:
 - а) наявність інфраструктури для клієнтів;
 - б) турботу про автомобіль без участі клієнта;
 - в) наявність сучасного технічного оснащення.
2. Чим визначається потужність СТО:
 - а) кількістю робочих постів;
 - б) кількістю обладнання;

в) потужністю обладнання.

Підсумковий контроль знань проводиться у вигляді усного іспиту. Завдання іспиту складається з трьох теоретичних питань з наведеного нижче переліку.

Перелік питань до іспиту

1. Дайте поняття сутності й ефективності автосервісу.
2. Опишіть етапи розвитку автосервісу.
3. Проаналізуйте концепції розвитку автосервісу.
4. Поясніть сутність концепції розширеного продукту.
5. Поясніть концепцію управління відносинами з клієнтами та турботи про автомобіль.
6. Наведіть особливості розвитку автосервісу в Європі.
7. Наведіть особливості автосервісу США.
8. Охарактеризуйте типи підприємств автосервісу.
9. Надайте класифікацію видів СТО по потужності.
10. Наведіть призначення та виробничу структуру авторизованого автосервісу.
11. Наведіть характеристику, виробничу структуру, переваги й недоліки незалежного автосервісу.
12. Опишіть особливості організації роботи універсальних і спеціалізованих СТО.
13. Розкрийте поняття мережевого автосервісу, приведіть приклади існуючих компаній.
14. Надайте класифікацію підприємств автосервісу за категоріями.
15. Дайте визначення дистриб'ютора, дилера, сервісного партнера й торгівельного агента.
16. Надайте характеристику фірмового стилю. Назвіть основні параметри ідентифікації дилера.
17. Опишіть основні функції автосервісу дилера.
18. Надайте поняття дилерських стандартів.
19. Надайте поняття сервісних стандартів.
20. Опишіть етапи й механізм обслуговування клієнтів. Загальні вимоги до організації кожного етапу.
21. Наведіть правила запису клієнтів на обслуговування.
22. Наведіть правила прийому й роботи із клієнтами.
23. Опишіть вимоги при прийманні автомобіля.
24. Наведіть найменування, призначення та зміст документів і бланків на СТО.
25. Основна задача стола замовлень.
26. Вимоги до руху автомобілів по СТО.
27. За якими показниками оцінюється діяльність дилера?
28. Як стати дилером?
29. Опишіть на прикладах кращі дилерські центри.
30. Надайте визначення ємності ринку та потужності автосервісу. Що таке стабільний ринок та той, що розвивається?
31. Як визначити ємність ринку, що розвивається?
32. Наведіть аналіз розподілу місткості ринку між авторизованим і незалежним автосервісом.

33. Як визначити місткість ринку автосервісу для виконання регламентних робіт при продажі автомобілів?
34. Опишіть специфіку формування українського ринку автосервісу.
35. Розкрийте суть конкуренції.
36. Опишіть фактори конкурентоспроможності підприємств автосервісу.
37. Проаналізуйте процес створення конкурентних переваг.
38. Надайте аналіз конкуренції між фірмовим і вільним автосервісом.
39. Дайте аналіз рівня якості вітчизняного автосервісу.
40. Опишіть вплив спеціалізованого сервісу на конкуренцію.
41. Розкрийте поняття бізнес-плану створення автосервісного підприємства.
42. Проаналізуйте затребуваність проектування нових автосервісних підприємств.
43. Наведіть зміст та порядок розробки бізнес-плану автосервісного підприємства.
44. Опишіть показники, які розраховуються в бізнес-плані.
45. Наведіть порядок одержання кредиту в банку.
46. Як визначити строк окупності проекту СТО?
47. Опишіть порядок одержання дозволу на будівництво СТО.
48. Опишіть порядок одержання права використання чи володіння земельною ділянкою. Які документи закріплюють право на землю.
49. Зміст архітектурно-планувального завдання.
50. Опишіть підготовку початково-дозвільної документації для дозволу на виконання будівельних робіт.
51. Розкрийте зміст архітектурно-планувального завдання.
52. Розкрийте зміст технічних умов інженерного забезпечення проекту СТО.
53. Ким готується й узгоджується завдання на проектування СТО?
54. Які документи є підставою для проектування СТО?
55. Наведіть перелік документів, які містяться в техніко-економічному обґрунтуванні.
56. Що таке генеральний план СТО? Опишіть вимоги до місця розміщення СТО та земельної ділянки.
57. Опишіть порядок розробки генерального плану СТО.
58. Розкрийте поняття та наведіть зміст проекту, робочого проекту та робочої документації.
59. Опишіть порядок проведення експертизи проекту СТО.
60. Що є підставою для початку будівельних робіт СТО?
61. Наведіть перелік основних документів, які регламентують технологічне проектування СТО.
62. Опишіть основні технологічні вимоги до проектних рішень.
63. Опишіть принципову схему обслуговування клієнтів на СТО з повним циклом продажів.
64. Назвіть та опишіть основні функціональні зони автосервісного підприємства.
65. Охарактеризуйте функціональну роль основної стратегічної зони автосервісного підприємства.
66. Надайте поняття клієнтського та виробничого трикутника.
67. Надайте перелік та опишіть основні технологічні процеси СТО.
68. Наведіть порядок розрахунку потужності СТО. Що повинні містити в собі

- вихідні дані?
69. Наведіть основні відомості про порядок розрахунків потужності незалежних СТО.
 70. Наведіть основні відомості про порядок розрахунків потужності дилерських СТО.
 71. Наведіть особливості розрахунку потужності СТО з урахуванням терміну гарантії.
 72. Опишіть методику розрахунку чисельності робітників.
 73. Наведіть аналіз практики визначення потужності СТО та планування чисельності робітників.
 74. Проаналізуйте виконання розрахунків потужності автосервісного підприємства в умовах ринку, що розвивається.
 75. Проаналізуйте виконання розрахунків потужності автосервісного підприємства в умовах стабільного ринку.

Рекомендовані джерела інформації

Основна література

1. Марков О. Д. Станции технического обслуживания автомобилей. К.: Кондор, 2008. - 536 с.
2. Технологічне проектування автотранспортних підприємств: Навч. посіб. / За ред. проф. С. І. Андрусенка. – К.: Каравела, 2009 – 368 с.
3. Лудченко О.А. Технічне обслуговування і ремонт автомобілів: організація і управління: Підручник. – К.: Знання – Прес, 2004. – 478 с.
4. Редзюк А.М., Бутрименко В.В., Мержиєвський В.В., Горбаха Л.А., Литвиненко С.В. Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту дорожніх транспортних засобів. Науково-практичний коментар-довідник. - Київ: 2004. - 400 с.
5. Бондаренко, А. Є. Організація автосервісного виробництва : метод. рекомендації до виконання розрахунково-графічної роботи для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти, що навчаються за освітньо-професійною програмою «Будівельна техніка та автомобілі» із галузі знань 13 «Механічна інженерія» за спеціальністю 133 «Галузеве машинобудування» / А. Є. Бондаренко ; Одеська державна академія будівництва та архітектури. - О. : ОДАБА, 2023. - 31 с.

Допоміжні джерела інформації

6. Положення про технічне обслуговування і ремонт дорожніх транспортних засобів автомобільного транспорту. - К.: Міністерство транспорту України, 1998. - 16 с.
7. ОНТП-01-91.Общесоюзные нормы технологического проектирования предприятий автомобильного транспорта. - М.: Гипроавтотранс, 1991. - 184 с.
8. Марков О.Д. Автосервис. Рынок, автомобиль, клиент. М.: Транспорт, 1999. – 270 с.
9. Канарчук В. Є. та ін. Основи технічного обслуговування і ремонту

- автомобілів. У трьох книгах. Книга 1. Теоретичні основи. Технологія: Підручник. - К.: Вища школа, 1994. -342 с.
10. Канарчук В. Є. та ін. Основи технічного обслуговування і ремонту автомобілів. У трьох книгах. Книга 2. Організація, планування й управління: Підручник. - К.: Вища школа, 1994. - 383 с.