



МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

дисципліни

«МЕНЕДЖМЕНТ ПІДПРИЄМСТВ АВТОСЕРВІСУ»

(для магістрів)

МАУП

КИЇВ 2016

Підготовлено доцентом кафедри адміністративного та медичного менеджменту Лопатенко Людмилою Олександрівною.

Затверджено на засіданні кафедри адміністративного та медичного менеджменту (Протокол №9 від 20 квітня 2016 року)

Схвалено Вченою радою Українсько-Російського інституту менеджменту та бізнесу ім. Б. Хмельницького Міжрегіональної Академії управління персоналом (протокол №5 від 23.05.2016 р.)

Лопатенко Л.О. Навчальна програма дисципліни «Менеджмент підприємств автосервісу» (для магістрів) – К.: МАУП, 2016. - 20 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни, вказівки до виконання контрольної роботи, варіанти контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2016.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Дисципліна «Менеджмент підприємств автосервісу» є однією з обов'язкових професійно-орієнтованих дисциплін при підготовці магістрів спеціальності 073 «Менеджмент» та фаховим спрямуванням «Транспортний менеджмент і логістика», «Менеджмент у системах автосервісу».

Розглядаються завдання дисципліни та її роль у підготовці фахівців з транспорту; значення теоретичних основ управління автосервісом; вимоги до системи підтримки і відновлення працездатності автомобілів; вимоги до системи забезпечення технічної експлуатації автомобілів; вимоги до продукції автосервісу; значення діагностики в автосервісі; вимоги до виробничої структури автосервісу; організація надання послуг з автосервісу; організація роботи виробничої інфраструктури підприємств автосервісу; оперативне управління підприємствами автосервісу.

Метою викладання дисципліни є формування у студентів теоретичних і практичних знань та навичок з питань управління підприємствами автосервісу.

Після вивчення дисципліни студент повинен знати:

- сутність та завдання менеджменту підприємств автосервісу;
- вимоги до системи підтримання автомобілів у працездатному стані;
- вимоги до системи забезпечення запасними частинами автомобілів;
- вимоги до обслуговування обладнання підприємств автосервісу;
- особливості продукту автосервісу;
- особливості виробничої структури підприємств автосервісу;
- основні положення управління автосервісом.

Після вивчення цього курсу студенти повинні вміти:

- розробляти вимоги що висуваються до проектування підприємств автосервісу;
- організувати процес діагностики стану автомобілів;

- оптимізувати виробничу потужність та виробничу структуру підприємств автосервісу;
- правильно проектувати виробничу інфраструктуру підприємств автосервісу;
- розробляти виробничі програми підприємств автосервісу;
- здійснювати оперативний аналіз виконання виробничих та економічних показників.

Дисципліна «Менеджмент підприємств автосервісу» вивчається шляхом читання лекцій та проведення практичних занять.

На лекціях викладаються теоретичні питання, розкривається суть процесів управління автосервісом, підвищення їх ефективності. Практичне закріплення знань здійснюється у процесі проведення практичних занять.

Міждисциплінарні зв'язки. Попередньо вивчаються такі фундаментальні і професійно-орієнтовані дисципліни як «Економіка транспортних перевезень», «Транспортний менеджмент», «Надійність складних автомобільних систем», «Основи транспортної системи України».

Після вивчення дисципліни «Менеджмент підприємств автосервісу» студенти повинні мати необхідні теоретичні знання для вивчення таких професійно-орієнтованих дисциплін як «Логістичний менеджмент транспортних підприємств», «Управління економічним розвитком транспортних підприємств», «Менеджмент міжнародних перевезень».

МАУП

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ

«Менеджмент підприємств автосервісу»

№ з/п	Назва змістового модуля і теми
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи менеджменту підприємств автосервісу.	
1.	Сутність та завдання управління підприємствами автосервісу.
2.	Системи підтримання та відновлення працездатності автомобілів.
3.	Особливості управління підприємствами автосервісу
Змістовий модуль 2. Управління проектуванням та функціонуванням підприємств автосервісу	
4.	Організаційні структури управління підприємств автосервісу.
5.	Управління виробничою інфраструктурою підприємств автосервісу.
6.	Оперативне управління підприємствами автосервісу.
Змістовий модуль 3. Управління персоналом підприємств автосервісу	
7.	Персонал як об'єкт управління на підприємствах автосервісу.
8.	Склад персоналу підприємств автосервісу.
9.	Методи забезпечення та розвитку персоналу на підприємствах автосервісу.
Змістовий модуль 4. Управління ефективністю діяльності підприємств автосервісу	
10.	Аналіз економічних та виробничих показників діяльності підприємств автосервісу.
11.	Цінова політика на послуги підприємств автосервісу.
12.	Управління якістю послуг підприємств автосервісу.
Разом годин: 144	

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

«Менеджмент підприємств автосервісу»

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи менеджменту підприємств автосервісу

Тема 1. Сутність та завдання управління підприємствами автосервісу

Поняття та цілі управління автосервісом. Складові автосервісу. Управління автосервісом як інфраструктурою автомобільного транспорту. Ефективність підприємств автосервісу. Система торгівлі автомобілями. Соціально-економічна ефективність автосервісу. Системи забезпечення безпеки руху й усунення шкідливих наслідків від експлуатації автомобілів.

Література: [5, 7, 8]

Тема 2. Системи підтримання та відновлення працездатності автомобілів

Маркетингові вимоги і вимоги ефективності надання послуг підприємствами автосервісу. Забезпечення зручності місця, часу і процедури обслуговування. Мінімізація витрат часу клієнтів і тривалості перебування автомобіля на технічному обслуговуванні та ремонті. Вимоги до естетики і дизайну інтер'єрів виробничих приміщень підприємств автосервісу. Висока якість технічного обслуговування і ремонту автомобілів. Спеціалізація надання послуг з автосервісу за марками автомобілів та видами послуг. Завантаження виробничих потужностей підприємств автосервісу. Системи забезпечення запасними частинами підприємств автосервісу.

Література: [2, 4, 5, 7]

Тема 3. Особливості управління підприємствами автосервісу

Характеристика послуг підприємств автосервісу. Організація роботи підприємств. Методи задоволення потреб у послугах автосервісу. Вимоги до

розташування підприємств автосервісу. Особливості продукції автосервісу. Процес задоволення потреб в автосервісі.

Література: [4, 5, 7, 9]

Змістовий модуль 2. Управління проектуванням та функціонуванням підприємств автосервісу

Тема 4. Організаційні структури управління підприємств автосервісу

Основні вимоги до виробничої структури підприємств автосервісу. Склад виробничої структури автосервісу. Залежність рівня універсалізації підприємств автосервісу від рівня концентрації парку і задоволення попиту. Спеціалізація підприємств автосервісу. Види спеціалізації підприємств автосервісу. Оптимізація виробничої потужності та виробничої структури підприємств автосервісу.

Література: [4, 5, 7, 8, 9]

Тема 5. Управління виробничою інфраструктурою підприємств автосервісу

Склад та особливості виробничої інфраструктури підприємств автосервісу. Класифікація основних засобів інфраструктури автосервісу. Особливості комплектування постів фірмових станцій технічного обслуговування (СТО) автомобілів. Вимоги до обслуговування обладнання СТО. Організація складського господарства. Інструментальне господарство. Ефективність використання інфраструктури підприємств автосервісу.

Література: [3, 4, 5, 7, 9]

Тема 6. Оперативне управління підприємствами автосервісу

Функції оперативного управління автосервісом. Оперативне планування в автосервісі. Оперативна організація процесу надання послуг в автосервісі. Оперативна координація діяльності підприємств автосервісу. Оперативний контроль ходу виконання виробничих завдань. Оперативний облік та оперативний аналіз. Зміст і завдання оперативного планування. Особливості оперативно-виробничого планування на підприємствах автосервісу. Планування виробничої програми СТО. Методика визначення потужності СТО.

Література: [2, 4, 5, 7]

Змістовий модуль 3. Управління персоналом підприємств автосервісу

Тема 7. Персонал як об'єкт управління на підприємствах автосервісу.

Сутність управління персоналом і напрямки його розвитку на підприємствах автосервісу. Цілі, об'єкти, функції, принципи управління персоналом. Персонал організації автосервісу та його структура. Основні якісні характеристики персоналу підприємств автосервісу.

Література: [5, 7, 8, 9]

Тема 8. Склад персоналу підприємств автосервісу

Формування структури персоналу автосервісних підприємств. Залежність структури персоналу підприємств автосервісу від зовнішніх та внутрішніх чинників організації. Структура персоналу підприємства у залежності від спеціалізації підприємств автосервісу. Функції управління персоналом на підприємствах автосервісу. Визначення потреби в персоналі. Аналіз персоналу на підприємстві автосервісу.

Література: [4, 5, 7, 8, 9]

Тема 9. Методи забезпечення та розвитку персоналу на підприємствах автосервісу

Внутрішнє та зовнішнє забезпечення персоналом авто сервісного підприємства. Особливості забезпечення і розвитку персоналу підприємств автосервісу. Мотивація як джерело підвищення продуктивності праці персоналу. Професійна орієнтація та розвиток персоналу. Соціальна адаптація персоналу підприємств автосервісу. Методи адаптації персоналу. Реалізація кар'єри. Створення резерву на заміщення вакансій та його підготовка.

Література: [5, 7, 8, 9]

Змістовий модуль 4. Управління ефективністю діяльності підприємств автосервісу

Тема 10. Аналіз економічних та виробничих показників діяльності підприємств автосервісу

Оперативно-виробничий аналіз. Показники використання виробничих потужностей та обладнання підприємств автосервісу. Аналіз відхилень економічних та виробничих показників СТО. Характеристика відхилень. Організація обліку відхилень і джерела отримання інформації. Аналіз попиту на послуги. Аналіз тривалості виробничого циклу. Порядок обліку й аналізу попиту. Розробка план-графіків виконання замовлень. Розробка плану завантаження постів ТО та ремонту автомобілів. Планування потреби у запасних частинах та матеріалах для виконання виробничої програми. Комплектування замовлень.

Література: [3, 4, 5, 6, 8]

Тема 11. Цінова політика на послуги підприємств автосервісу

Особливості ціноутворення в автосервісі. Передумови формування цінової стратегії. Методи ціноутворення на послуги підприємств автосервісу.

Встановлення цін для розширення ринку послуг підприємствами автосервісу.

Встановлення цін на послуги у залежності від цін конкурентів.

Література: [4, 5, 6, 7, 8]

Тема 12. Управління якістю послуг підприємств автосервісу

Особливості якості послуг автосервісу. Маркетингові аспекти якості. Фактори впливу на якість послуг автосервісу. Визначення потреб споживачів послуг автосервісу. Культура обслуговування клієнтів підприємств автосервісу. Якість технічного обслуговування та ремонту автомобілів. Якість та конкурентоспроможність підприємств автосервісу.

Література: [5, 7, 8, 9]

МАУП

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Варіант контрольної роботи студент вибирає за першою літерою свого прізвища (див. табл.)

Перша літера прізвища студента	Номер варіанту контрольної роботи
А, Б, В	1
Г, Д, Е, Є	2
Ж, З, І	3
Й, К, Л	4
М, Н, О	5
П, Р, С	6
Т, У, Ф	7
Х, Ц, Ч	8
Ш, Щ	9
Ю, Я	10

Виконання контрольної роботи студентами є складовою навчального процесу й активною формою самостійної роботи студентів.

Мета контрольної роботи – поглибити та систематизувати здобуті в процесі вивчення курсу теоретичні знання, сформувати вміння самостійно працювати з навчальною, спеціалізованою літературою, законодавчими актами та статистичними матеріалами і застосовувати теоретичні знання і набуті навички на практиці.

Контрольна робота повинна мати обсяг не менше 15-ти сторінок тексту (комп'ютерний набір – 14-кегель, 1,5 інтервал, шрифт Times New Roman). Всі сторінки, окрім титульної, мають бути пронумеровані. Обов'язковою умовою написання роботи є зміст, що містить питання завдання із зазначенням сторінок, вступ та висновки, які повинні відображати власне ставлення студента до матеріалу, який вивчається, безпосередньо відповідати на питання без розриву

сторінки та з зазначенням посилань на літературні джерела, а також список використаної літератури, який має містити не менше 10 джерел.

ВАРІАНТИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант 1

1. Поняття та цілі автосервісу.
2. Методи задоволення потреб у послугах автосервісу
3. Оперативна організація процесу надання послуг в автосервісі

Варіант 2

1. Складові автосервісу.
2. Вимоги до розташування підприємств автосервісу.
3. Оперативна координація діяльності підприємств автосервісу

Варіант 3

1. Схема автосервісу
2. Особливості продукції автосервісу
3. Оперативний контроль ходу виконання виробничих завдань

Варіант 4

1. Автосервіс як інфраструктура автомобільного транспорту
2. Процес задоволення потреб у автосервісі
3. Оперативний облік та оперативний аналіз

Варіант 5

1. Сутність і ефективність автосервісу
2. Діагностика як спосіб отримання інформації про стан автомобіля

3. Зміст і завдання оперативного планування

Варіант 6

1. Вимоги до системи торгівлі автомобілями
2. Вимоги до виробничої структури підприємств автосервісу
3. Особливості оперативно-виробничого планування на підприємствах автосервісу

Варіант 7

1. Соціально-економічна ефективність автосервісу
2. Склад виробничої структури автосервісу
3. Планування виробничої програми СТО

Варіант 8

1. Вимоги до системи використання автомобіля
2. Залежність рівня універсализації підприємств автосервісу від рівня концентрації парку і задоволення попиту
3. Методика визначення потужності СТО

Варіант 9

1. Системи забезпечення безпеки руху й усунення шкідливих наслідків експлуатації автомобілів
2. Спеціалізація підприємств автосервісу
3. Оперативно-виробничий аналіз

Варіант 10

1. Маркетингові вимоги і вимоги ефективності виробництва в автосервісі
2. Види спеціалізації підприємств автосервісу
3. Показники використання виробничих потужностей та обладнання підприємств автосервісу

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Поняття та цілі автосервісу.
2. Складові автосервісу.
3. Схема автосервісу.
4. Автосервіс як інфраструктура автомобільного транспорту.
5. Сутність і ефективність автосервісу.
6. Вимоги до системи торгівлі автомобілями.
7. Соціально-економічна ефективність автосервісу.
8. Вимоги до системи використання автомобіля.
9. Системи забезпечення безпеки руху й усунення шкідливих наслідків експлуатації автомобілів.
10. Маркетингові вимоги і вимоги ефективності виробництва в автосервісі.
11. Забезпечення зручності місця, часу і процедури обслуговування.
12. Мінімізація витрат часу клієнтів і тривалості перебування автомобіля на технічному обслуговуванні та ремонті.
13. Високі вимоги до естетики і дизайну інтер'єрів виробничих приміщень.
14. Висока якість технічного обслуговування і ремонту.
15. Спеціалізація виробництва за марками автомобілів та видами послуг.
16. Максимальне завантаження виробничих потужностей.
17. Системи забезпечення запасними частинами підприємств автосервісу.
18. Системи забезпечення технічної експлуатації автомобілів.
19. Вимоги до продукції автосервісу.
20. Закон підвищення потреб.
21. Методи задоволення потреб у послугах автосервісу.
22. Вимоги до розташування підприємств автосервісу.
23. Особливості продукції автосервісу.
24. Процес задоволення потреб у автосервісі.
25. Діагностика як спосіб отримання інформації про стан автомобіля.
26. Вимоги до виробничої структури підприємств автосервісу.

27. Склад виробничої структури автосервісу.
28. Залежність рівня універсализації підприємств автосервісу від рівня концентрації парку і задоволення попиту.
29. Спеціалізація підприємств автосервісу.
30. Види спеціалізації підприємств автосервісу.
31. Оптимізація виробничої потужності та виробничої структури автосервісу.
32. Склад та особливості виробничої інфраструктури підприємств автосервісу.
33. Класифікація основних засобів інфраструктури автосервісу.
34. Особливості комплектування постів фірмових станцій технічного обслуговування (СТО) автомобілів.
35. Вимоги до обслуговування обладнання СТО.
36. Організація складського господарства.
37. Інструментальне господарство.
38. Ефективність використання інфраструктури підприємств автосервісу.
39. Функції оперативного управління автосервісом.
40. Оперативне планування в автосервісі.
41. Оперативна організація процесу надання послуг в автосервісі.
42. Оперативна координація діяльності підприємств автосервісу.
43. Оперативний контроль ходу виконання виробничих завдань.
44. Оперативний облік та оперативний аналіз.
45. Зміст і завдання оперативного планування.
46. Особливості оперативно-виробничого планування на підприємствах автосервісу.
47. Планування виробничої програми СТО.
48. Методика визначення потужності СТО.
49. Оперативно-виробничий аналіз.
50. Показники використання виробничих потужностей та обладнання підприємств автосервісу.
51. Аналіз відхилень економічних та виробничих показників СТО.

52. Характеристика відхилень.
53. Організація обліку відхилень і джерела отримання інформації.
54. Аналіз попиту на послуги.
55. Аналіз тривалості виробничого циклу.
56. Порядок обліку й аналізу попиту.
57. Розробка план-графіків виконання замовлень.
58. Розробка плану завантаження постів ТО та ремонту автомобілів.
59. Планування потреби у запасних частинах та матеріалах для виконання виробничої програми.
60. Комплектування замовлень.
61. Сутність управління персоналом і напрямки його розвитку на підприємствах автосервісу.
62. Цілі, об'єкти, функції, принципи управління персоналом.
63. Персонал організації автосервісу та його структура.
64. Основні якісні характеристики персоналу підприємств автосервісу.
65. Формування структури персоналу автосервісних підприємств.
66. Залежність структури персоналу підприємств автосервісу від зовнішніх та внутрішніх чинників організації.
67. Структура персоналу підприємства у залежності від спеціалізації підприємств автосервісу.
68. Функції управління персоналом на підприємствах автосервісу.
69. Визначення потреби в персоналі.
70. Аналіз персоналу на підприємстві автосервісу.
71. Внутрішнє та зовнішнє забезпечення персоналом авто сервісного підприємства.
72. Особливості забезпечення і розвитку персоналу підприємств автосервісу.
73. Мотивація як джерело підвищення продуктивності праці персоналу.
74. Професійна орієнтація та розвиток персоналу.
75. Соціальна адаптація персоналу підприємств автосервісу.
76. Методи адаптації персоналу.

77. Реалізація кар'єри.
78. Створення резерву на заміщення вакансій та його підготовка.
79. Особливості ціноутворення в автосервісі.
80. Передумови формування цінової стратегії.
81. Методи ціноутворення на послуги підприємств автосервісу.
82. Встановлення цін для розширення ринку послуг підприємствами автосервісу.
83. Встановлення цін на послуги у залежності від цін конкурентів.
84. Особливості якості послуг автосервісу.
85. Маркетингові аспекти якості.
86. Фактори впливу на якість послуг автосервісу.
87. Визначення потреб споживачів послуг автосервісу.
88. Культура обслуговування клієнтів підприємств автосервісу.
89. Якість технічного обслуговування та ремонту автомобілів.
90. Якість та конкурентоспроможність підприємств автосервісу.

МАУП

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Основна:

1. Вахламов В.К. Техника автомобильного транспорта: Подвижной состав и эксплуатационные свойства: Учеб. Пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Издательский центр „Академия”, 2004. - 528 с.
2. Волгин В.В. Автосервис: структура и персонал. Практическое пособие. – 3-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006. – 712 с.
3. Волгин В.В. Автосервис. Маркетинг и анализ. Практическое пособие – 2 е изд. изм. и доп — М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2005 – 496 с.
4. Волгин В.В. Автосервис. Производство и менеджмент. Практическое пособие. – 2-е изд., изм. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2005. — 520 с
5. Волгин В.В. Энциклопедия автосервиса. Секреты бизнеса. Издательство «Ось-89», 2010 – 544 стр.
6. Дмитриченко М.Ф., Кельман І.І., Вільковський Е.К., Пеклич З.І., Мельниченко О.І. Загальний курс транспорту: Підручник.-Львів, 2011.- 524 с.
7. Марков О.Д. Організація автосервісу. – Львів: Оріяна- Нова, 1998. – 332 с.
8. Миротин Л.Б. Управление автосервисом. Учебное пособие для вузов / Под общ. ред. д. т. н., проф. Л. Б. Миротина. — М: Издательство «Экзамен», 2004. — 320 с
9. Технологічне проектування підприємств автосервісу. Навчальний посібник / За ред. І. П. Курніова. – К.: Видавництво «Іван Федоров», 2003. – 262 с.

Додаткова:

10. Костів Б.І. Експлуатація автомобільного транспорту: Підручник.-Львів: Світ, 2004. – 496 с.
11. Краткий автомобильный справочник. Том 1. Автобусы / Кисуленко Б.В. и др. - М: НПСТ "Трансконсалтинг", 2002. - 360 с.
12. Краткий автомобильный справочник. Том 2. Грузовые автомобили/ Кисуленко Б.В. и др. - М.: Автополис-Плюс, ИПЦ "Финпол", 2005. - 672 с.
13. Краткий автомобильный справочник. Том 3. Легковые автомобили. Часть 1 / Кисуленко Б.В. и др. - М.: Компания "Автополис-Плюс", НПСТ "Трансконсалтинг", 2004. - 488 с.
14. Краткий автомобильный справочник. Том 3. Легковые автомобили. Часть 2/ Кисуленко Б.В. и др. - М.: Компания "Автополис-Плюс", НПСТ "Трансконсалтинг", 2004. - 560 с.
15. Краткий автомобильный справочник: Справ, изд.: В 5 т. Т. 4: Специальные и специализированные автотранспортные средства: В трех ч. Часть 1: Фургоны, самосвалы, платформы, тягачи специальные, прицепы-роспучки России и СНГ / М.И. Грифф, И.А. Венгеров, В.С. Олитский и др. - М.: Автополис-Плюс, 2004. - 448 с.
16. Современные грузовые автотранспортные средства. Справочник / Пойченко В.В., Кондратов П.В., Потемкин С.В., Пойченко О.В., Хабарова Т.С. М.: агентство "Доринформсервис", 2004. - 592 с.
17. Рудзінський В.В. Транспортні засоби: Навчальний посібник. - К.: НТУ, 2001.- 136 с.
18. Сахно В.П., Безбородова Г.Б., Маяк М.М., Шарай С.М. Автомобілі: Тягово-швидкісні властивості та паливна економічність / Навч. посібник. - К.: КВЦ, 2004. - 174 с.
19. Сахно В.П., Сирота В.І. Автомобілі. Основи конструкції, теорія: Навч. посібник. - К.: Арістей, 2007. - 288 с.