

СИЛАБУС

з курсу «Основи дилерської діяльності» на отримання другого ступеню вищої освіти « МАГІСТР» за спеціальністю 275 «Транспортні технології»

Харківський національний технічний університет
сільського господарства імені Петра Василенка

Обсяг курсу – 3 кредити (ECTS): 15 годин лекції, 15 годин – практичні заняття, 60 годин – самостійна робота.

Викладач курсу – Наumenко Олександр Артемович- канд.техн.наук, професор
<http://khntusg.com.ua/staff/naumenko-oleksandr-artemovich>

Опис курсу

Пререквізити - базові знання з дисциплін: Українська мова (за професійним спрямуванням), Логістика, Автомобільні дороги та інфраструктура, Маркетинг, Транспортно-складська логістика, Транспортні засоби та їх експлуатація.

Мета курсу Вивчення організаційно – технологічних форм дилерської діяльності в сфері транспортних перевезень, узагальнення закордонного і вітчизняного досвіду роботи дилерів і розробка рекомендацій по запровадженню дилерства, як основної форми надання сервісних послуг на транспорті.

Завдання курсу- • вивчення проблем становлення і розвитку надання сервісних послуг і обґрунтування концепції розвитку технічного сервісу;

• визначення систем технологічних, організаційних та техніко – економічних показників, необхідних для забезпечення сервісного обслуговування транспортних засобів;

• засвоєння основних принципів побудови систем та структур управління на сервісних підприємствах;

• отримання практичних навичок розробки і запровадження нових напрямків розвитку суб'єктів обслуговування, обґрунтування прибуткової їх діяльності.

У результаті вивчення курсу студенти повинні:

знати: організаційну структуру і функції підрозділів автосервіса, удосконалення існуючих сервісних послуг залежно від підприємств різної структури та складу, систему забезпечення транспортних засобів матеріалами та запасними частинами, вимоги до утилізації техніки.

уміти: приймати оптимальні рішення з створення або використання мережі технічних центрів з урахуванням специфіки конкретного транспортного підприємства, планувати потребу в матеріальних ресурсах, забезпечення діяльності підрозділів сервісного центра на сучасному рівні.

Компетентності – здатність облаштовувати об'єкти технічного сервісу, здійснювати аналіз і синтез під час планування експлуатації, ремонту та технічного обслуговування транспортних засобів, організувати свою роботу та роботу підлеглих, співпрацювати у команді; вирішувати ситуаційні завдання.

Результати навчання - в результаті вивчення курсу студенти будуть знати і розуміти сучасні методи організації та планування дилерської діяльності, вирішувати задачі зі створення, облаштування та забезпечення ефективної роботи сервісних підрозділів з обслуговування, ремонту та утилізації техніки, планувати робочі зони та організувати діяльність технічного центру; проводити наради та презентації; раціонально використовувати час, управляти потоком відвідувачів; використовувати технічні засоби управління; використовувати комп'ютерні програми автоматизації обслуговування клієнтів; володіти стратегією спілкування, знати та визначати можливі ризики.

Структура курсу

. Тема 1. Розвиток системи ремонтно – обслуговуючих послуг в АПК і транспортних підприємствах. 1.1 Етапи розвитку і еволюція концепції технічного сервісу машин. 1.2 Форми сучасного технічного сервісу. 1.3 Розвиток об'єктів сервісних послуг і структури підприємства з урахуванням технологічних особливостей і функціональних взаємозв'язків робіт.

Тема 2 . Технічний сервіс, як сфера комерційної діяльності і як категорія економіки. 2.1 Послуга з технічного сервісу, як економічна категорія 2.2 Особливості життєвого циклу сервісних послуг. 2.3 Класифікація і загальна характеристика послуг з технічного сервісу.

Тема 3 Перші кроки створення сервісного підприємства. 3.1 Передумови створення сервісного підприємства (помилки і проблеми). 3.2 Технічний сервіс – ваш бізнес. 3.3 Роль господаря сервісного підприємства.

Тема 4 Оптимізація підрозділів продаж техніки. 4.1 Функціональна структура продаж техніки. 4.2 Складові витрати і доходи в процесі продажу. 4.3 Визначення оптимального розміру салону продаж.

Тема 5 Отримання – постачання запасних частин, як функція дилера. 5.1 Встановлення потреби в запасних частинах. 5.2 Принципи ефективної роботи складів. 5.3 Управління запасами в підрозділі запасних частин. 5.4 Логістичні ланцюги, ризики, обов'язки.

Тема 6 Організація і функціонування вторинного ринку техніки. 6.1 Стан і перспективи вторинного ринку техніки. 6.2 Технологічні особливості реалізації вживаної техніки. 6.3 Напрямки розвитку і побудови вторинного ринку. 6.4 Визначення залишкової вартості машин.

Політика курсу – жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. У випадку таких подій – реагування відповідно до Положення про академічну доброчесність учасників освітнього процесу.

Система оцінювання - оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: модуль 1 – 30 % семестрової оцінки; модуль 2 - 30% семестрової оцінки; залік - 40% семестрової оцінки.

Інформаційні ресурси

Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbu.gov.ua/>

Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>

Бібліотека ХНТУСГ. URL: <https://library.khntusg.com.ua/>

Електронна бібліотека. URL: <http://lib.meta.ua/>

Студентська електронна бібліотека URL: <http://www.lib.ua-ru.net/>

Нормативно-правова база України URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/>