

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
АВТОМОБІЛЬНО-ДОРОЖНИЙ ІНСТИТУТ

Факультет «Автомобільний транспорт»
Кафедра «Автомобільний транспорт»

ЗАТВЕРДЖУЮ:
Декан факультету
_____ В.В. Биков
«____» _____ 2013 р.

Рекомендовано
навчально-методичною
комісією факультету,
протокол засідання № _____
від «____» _____ 2013 р.
Голова комісії
к.т.н., доц. _____ Н.П. Крамарь

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

дисципліни циклу професійно – орієнтованих дисциплін
«Управління процесами обслуговування автомобілів»
Галузь знань: 0701 – «Транспортна інфраструктура»
Напрямок підготовки: 6.070106 - «Автомобільний транспорт»
Спеціальність: «Автомобілі та автомобільне господарство»
Курс – I фах., семестр – 9

Рекомендовано кафедрою «Автомобільний транспорт»
протокол № _____ від _____ р.
Зав.кафедрою
д. т. н., проф.
Програму склала
к.т.н., доц.
«____» _____ 2013 р.

М.І. Міщенко

І.Ф. Вороніна

Лист перезатвердження робочої програми
з дисципліни «Управління процесами обслуговування автомобілів»

Вніс зміни до програми	Рекомендована кафедрою «Автомобільний транспорт», протокол засідання № _____ 20__ р., Зав. кафедрою
«_____» _____ 20__ р.	
	Затверджена навчально-методичною комісією факультету «Автомобільний транспорт», протокол засідання № _____ від «_____» _____ 20__ р., Голова комісії
Вніс зміни до програми	Рекомендована кафедрою «Автомобільний транспорт», протокол засідання № _____ 20__ р., Зав. кафедрою
«_____» _____ 20__ р.	
	Затверджена навчально-методичною комісією факультету «Автомобільний транспорт», протокол засідання № _____ від «_____» _____ 20__ р., Голова комісії
Вніс зміни до програми	Рекомендована кафедрою «Автомобільний транспорт», протокол засідання № _____ 20__ р., Зав. кафедрою
«_____» _____ 20__ р.	
	Затверджена навчально-методичною комісією факультету «Автомобільний транспорт», протокол засідання № _____ від «_____» _____ 20__ р., Голова комісії

1. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНИЙ РОЗДІЛ

1.1 Загальні положення

Робоча програма складена згідно з навчального плану за напрямом «Автомобільний транспорт».

«Управління процесами обслуговування автомобілів» це дисципліна з циклу професійно - орієнтованих дисциплін.

Майбутні фахівці автомобільного транспорту повинні вміти застосовувати закони та принципи управління.

Дисципліна складається з наступних розділів:

1. Сутність управління господарським механізмом на сучасному етапі.
2. Управління виробничими процесами на АТП і підприємствах автосервісу.

1.2 Мета викладання дисципліни

Мета викладання дисципліни полягає в забезпеченні майбутніх спеціалістів з автомобільного транспорту загальними теоретичними та практичними знаннями, вміннями і навичками з основних категорій менеджменту.

1.3 Задачі вивчення дисципліни і основні вимоги до рівня засвоєння змісту дисципліни

Основними задачами вивчення дисципліни є:

1. Теоретичні положення в області управління, які стосуються менеджменту в кожній сфері діяльності (виробництво, фінанси, маркетинг);
2. Прикладні аспекти менеджменту та опит конкретних організацій;
3. Розробка систем менеджменту для конкретних економічних виробничих, технологічних, соціальних та інших умов.

- мати навички:

планування, організації, мотивації і контролю.

1.4 Перелік дисциплін, необхідних для вивчення даної дисципліни

Базою курсу дисципліни «Управління процесами обслуговування автомобілів » є дисципліни: «Транспортні засоби», «Експлуатація та обслугову-

вання автомобілів», «Технологічні процеси на СТО», «Теоретичні основи ТЕА», «Теорія технічних систем», «Автоматизація та механізація процесів ТО та Р», «Організація фірменного сервісного обслуговування».

1.5 Місце дисципліни в професійній підготовці спеціаліста

«Управління процесами обслуговування автомобілів» відноситься до циклу професійно – орієнтованих наукових дисциплін і є завершальною при підготовці фахівців автомобільного транспорту за спеціальністю «Автомобілі та автомобільне господарство».

2. РОЗКЛАД НАВЧАЛЬНИХ ГОДИН

Розподіл навчальних годин дисципліни «Управління процесами обслуговування автомобілів» за основними видами навчальних занять наведено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Розклад навчальних годин дисципліни «Управління процесами обслуговування автомобілів»

Види навчальних занять	Всього		Семестр 1
	годин	кредитів ECTS	
Загальний обсяг дисципліни	144	4	144
- теоретична частина	144	4	144
- курсове проектування	-	-	-
1. Аудиторні заняття, з них:	68		68
1.1. Лекції	51		51
1.2. Лабораторні заняття	-		-
1.3. Практичні заняття	17		17
2. Самостійна робота, з них:	76		76
2.1. Підготовка до аудиторних занять	44		44
4. Контрольні заходи	32		32

3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

3.1. Семестр 9

3.1.1. Лекційні заняття

Тема і зміст лекцій дисципліни «Управління процесами обслуговування автомобілів» наведені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1 – Теми і зміст лекцій семестр 9

Номер теми	Назва теми та її зміст	Обсяг лекцій, ак. годин	Обсяг самостійної роботи, ак. годин
1	2	3	4
1	Модуль 1. Сутність управління господарським механізмом на сучасному етапі <i>Зміст, історія розвитку і роль менеджменту.</i> Сутність категорій управління і менеджменту. Менеджери і підприємці. Рівні управління. Розвиток управлінської науки в світі і в Україні. Сутність управління господарським механізмом.	2	4
2	<i>Класифікація й загальна характеристика функцій менеджменту.</i> Планування як функції менеджменту. Стратегічне планування. Планування реалізації стратегії.	2	2
3	<i>Організація взаємодії як функцій менеджменту.</i> Побудова організацій. Різновиди організаційних структур управління. Характеристика організаційних структур управління.	2	4
4	<i>Структура управління підприємством.</i> Процес, функції і організаційні структури управління.	2	2
5	<i>Мотивація, як функція менеджменту.</i> Поняття мотивації і класифікація мотиваційних теорій. Зміст теорії мотивації.	2	4

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4
6	<i>Контроль, як функція менеджменту.</i> Поняття, зміст і різновиди контролю. Процес контролю. Забезпечення ефективності контролю. Система контролю виробничих процесів.	2	2
7	<i>Методи менеджменту.</i> Сутність і класифікація методів менеджменту. Економічні методи менеджменту. Адміністративні методи менеджменту. Соціально-психологічні методи менеджменту. Взаємозв'язок функцій і методів менеджменту.	2	4
8	<i>Принципи й методи оптимізації управлінських рішень.</i> Сутність і класифікація управлінських рішень. Умови прийняття управлінських рішень. Проведення раціональних рішень.	2	2
9	<i>Методологічні основи й особливості організації управління на транспорті.</i> Функції й рівні управління транспортним виробництвом. Методи управління транспортним виробництвом.	2	4
10	<i>Особливості транспорту як об'єкта управління.</i> Організаційні структури управління на транспорті. Структурно-функціональна характеристика транспорту. Особливості транспортного виробництва.	2	2
11	<i>Управління розвитком й використанням виробничих потужностей транспорту.</i> Діагностичний аналіз транспортних комплексів. Управління розвитком транспортних комплексів.	2	4
12	<i>Управління перевізним процесом.</i> Елементи і операції перевізного процесу. Характеристика транспортних потоків. Диспетчерське регулювання й оперативне управління транспортними потоками.	2	2
	Всього лекційних занять по Модулю 1	24	
13	Модуль 2. Управління виробничими процесами на АТП і підприємствах автосервісу <i>Управління виробництвом технічного обслуговування й ремонту автомобілів</i> Основні положення по управлінню виробництвом технічного обслуговування і ремонту автомобілів. Програмно-цільові методи управління автомобільним транспортом та його підсистемами. Інформаційне забезпечення управління виробництвом.	2	4
14	<i>Методи прийняття інженерних рішень з управління виробництвом.</i>	2	2

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4
15	<i>Управління віковою структурою рухомого складу.</i>	2	4
16	<i>Планування та облік системи підтримки працездатності рухомого складу підприємства.</i> Приймання рухомого складу з лінії. Щоденне обслуговування. Планування ставлення автомобілів на ТО-1 з Д-1. Планування ставлення автомобілів на ТО-2 з діагностуванням. Інформаційне забезпечення виконання ПР автомобілів.	2	2
17	<i>Оперативно-виробниче управління технічним обслуговуванням і ремонтом автомобілів.</i>	2	4
18	<i>Управління якістю технічного обслуговування і ремонту автомобілів.</i> Основні поняття і визначення. Управління якістю робіт на автомобільному транспорті. Система оперативного прогнозування якості технічного обслуговування і ремонту автомобілів.	2	2
19	<i>Організація зберігання запасних частин та управління запасами підприємства.</i> Визначення номенклатури і обсягів берігання агрегатів, вузлів та деталей на складах. Організація складського господарства і управління запасами на АТП.	2	4
20	<i>Управління витратами паливно-мастильних матеріалів.</i> Основні чинники, що впливають на витрати пального. Вплив технічного обслуговування автомобілів на витрати палива. Нормування витрат пального.	2	2
21	<i>Управління автосервісом.</i> Особливості ринку автосервісних послуг, його сутність і структура.	2	4
22	<i>Аналіз факторів, що впливають на формування ринку автосервісних послуг.</i> Зарубіжний досвід формування ринку послуг підприємствами автосервісу.	2	1
23	<i>Методичні підходи до прогнозування попиту на автосервісні послуги.</i>	2	1
24	<i>Особливості постачання запасних частин станціям технічного обслуговування для автомобілів іноземного виробництва.</i>	3	1
25	<i>Управління запасами і специфікація складської діяльності СТОА.</i>	3	1
	Всього лекційних занять по Модулю 2	27	44

3.1.2 Практичні заняття

Таблиця 3.2 – Теми і зміст лабораторних робіт 9 семестр

№ п/п	Назва теми та зміст практичних занять	Обсяг практичних занять, ак. годин	Обсяг са- мостійної роботи, ак. годин
1	2	3	4
1	Модуль 1. Сутність управління господарським механізмом на сучасному етапі Практична робота №1 Загальні поняття управління. Організація виробництва як взаємодія повноважень	4	11
2	Практична робота №2 Керівництво виробництвом	4	11
	Всього практичних занять по модулю 1	8	22
3	Практична робота №3 Мотивація праці	4	11
4	Практична робота № 4 Вибір і оцінка управлінських кадрів	5	11
	Всього практичних занять модулю 2	9	22

3.1.3. Самостійна робота студентів

Самостійна робота студентів складається з самостійної проробки лекційного матеріалу при підготовці до практичних та лекційних занять, роботи з основною та додатковою літературою. Обсяг самостійної роботи наведено в табл. 3.1, 3.2.

4. ЗАСОБИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

4.1. Види контролю

Основні контрольні заходи:

- поточний контроль;
- підсумковий (семестровий) контроль-іспит;
- контроль знань з вивченої дисципліни.

4.2. Семестр 9

4.2.2. Перелік типових завдань до 1 модульно-рейтингового контролю знань студентів

1. Розкрити сутність категорій управління й менеджменту.
2. Розкрити поняття видів діяльності менеджерів.
3. Показати основні відмінності менеджерів і підприємців.
4. Поняття рівнів керування.
5. Показати розвиток управлінської науки у світі й в Україні.
6. Розкрити поняття підходу до керування, як до науки, за принципом виділення різних шкіл.
7. Розкрити сутність керування господарським механізмом на сучасному етапі.
8. Основні завдання, принципи керування й планування виробництва.
9. Розкрити сутність стратегічного планування як функції менеджменту.
10. Розкрити сутність поняття планування реалізації стратегії.
11. Розкрити сутність бізнес - планування.
12. Розкрити сутність організації взаємодії як функції менеджменту.
13. Роз'яснити концепції процесу передачі повноважень.
14. Види організаційних структур управління.
15. Поняття структури управління підприємством.
16. Розкрити поняття мотивації й класифікація мотиваційних теорій.
17. Розкрити сутність поняття, змісту й видів контролю.
18. Розкрити сутність поняття процесу контролю.
19. Поняття забезпечення процесу контролю.
20. Поняття системи контролю виробничих процесів.
21. Сутність і класифікація економічних методів менеджменту.
22. Сутність і класифікація адміністративних методів менеджменту.
23. Сутність і класифікація соціально - психологічних методів менеджменту.
24. Розкрити поняття взаємозв'язку функцій і методів менеджменту.
25. Сутність і класифікація управлінських рішень.
26. Умови прийняття управлінських рішень.

27. Виробництво раціональних рішень.
28. Перелічити й обґрунтувати фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень.
29. Сутність оптимізації рішень у менеджменті.
30. Суть поняття функції й рівні поняття транспортним виробництвом.
31. Перелічити й обґрунтувати методи управління транспортним виробництвом.
32. Розкрити поняття структурно – функціональної характеристики транспорту.
33. Розкрити сутність поняття особливостей транспортного виробництва.
34. Розкрити поняття патріархальної структури управління на транспорті.
35. Розкрити поняття лінійної структури управління на транспорті.
36. Розкрити поняття функціональної структури управління на транспорті.
37. Розкрити поняття лінійно - штабної структури управління на транспорті.
38. Виділити групи показників виробничої потужності транспортних підприємств.
39. управління розвитком транспортних комплексів.
40. Аналіз виробничо – господарської діяльності.
41. Розкрити поняття функціонально – вартісного аналізу (ФСА).
42. Сутність аналітичного методу системотехнічного аналізу.
43. Сутність графічного методу системотехнічного аналізу.
44. Перелічити й обґрунтувати невідомі показники стосовно до транспорту.

4.2.3 Перелік типових завдань до 2 модульно-рейтингового контролю знань студентів

1. Охарактеризувати натуральні та умовно-натуральні показники виробничої потужності транспортних підприємств.
2. Охарактеризувати стоимісні показники виробничої потужності транспортних підприємств.
3. З'ясувати поняття «пропускна спроможність» і її роль у організації руху і прийнятої технології роботи.
4. З'ясувати поняття «провозна спроможність» і її роль у організації руху і прийнятої технології роботи.
5. З'ясувати поняття «переробна спроможність» і її роль у організації руху і прийнятої технології роботи.
6. Поняття діагностичного аналізу транспортних комплексів.
7. Задачі та об'єкт діагностичного аналізу.
8. Охарактеризувати аналіз виробничо-господарської діяльності та його показники.
9. Охарактеризувати функціонально-вартісний аналіз.
10. Охарактеризувати системотехнічний аналіз.
11. Охарактеризувати невідомі показники.

- 12.Роскрити поняття об управлінні.
- 13.Роскрити поняття програмно-цільових методів управління.
- 14.Охарактеризувати побудову дерева цілей, як підпорядковану ієрархію цілей.
- 15.Інформаційне забезпечення управління виробництвом.
- 16.Класифікація методів прийняття інженерних рішень по керуванню виробництвом.
- 17.Керування віковою структурою парка підприємства.
- 18.Охарактеризувати періоди існування за часом для парка виробів однієї моделі.
- 19.Охарактеризувати прийом рухомого складу з лінії, у світі планування й обліку системи підтримання працездатності РС підприємства.
- 20.Охарактеризувати щоденне обслуговування, у світі планування й обліку системи підтримання працездатності РС підприємства.
- 21.Охарактеризувати планування постановки автомобілів у ТО-1 с Д-1.
- 22.Планування постановки автомобілів у ТО-2 с діагностуванням.
- 23.Інформаційне забезпечення виробництва ТР автомобілів.
- 24.Охарактеризувати комплекс операцій оперативного управління.
- 25.Інформація диспетчеру ЦУП для прийняття рішень за питаннями оперативно-виробничого планування.
- 26.Задачі оперативно-виробничого планування та керування.
- 27.Основні поняття та визначення управління якістю ТО та Р автомобілів.
- 28.Охарактеризувати управління якістю робіт на автомобільному транспорті.
- 29.Охарактеризувати систему оперативного прогнозування якості ТО та Р автомобілів на АТП.
- 30.Визначення номенклатури та об'ємів зберігання деталей на складах.
- 31.Організація складського господарства й керування запасами на АТП.
- 32.Охарактеризувати основні фактори, які впливають на витрату палива автомобілями.
- 33.Вплив якості технічного обслуговування автомобілів на витрату палива.
- 34.Нормування витрати палива.
- 35.Нормування витрати палива на АТП
- 36.Охарактеризувати управління автосервісом.
- 37.Охарактеризувати особливості ринку автосервісних послуг.
- 38.Структура ринку автосервісних послуг.
- 39.Зробити аналіз факторів, що впливають на формування ринку автосервісних послуг.
- 40.Зарубіжний досвід формування ринку послуг підприємствами автосервісу.
- 41.Методичні підходи до прогнозування попиту на автосервісні послуги.
- 42.Особливості постачання запасних частин СТО для автомобілів іноземного виробництва.

4.2.4 Перелік типових завдань до іспиту

До семестрового контролю-іспиту винесені питання 1 та 2 модульно-рейтингових контролей знань.

5. ПЕРЕЛІК НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОЇ ЛІТЕРАТУРИ І НАВЧАЛЬНИХ ЗАСОБІВ

5.1. Основна та додаткова література

Основна

Основна література

1. Менеджмент на транспорте: Учеб. пособие / Н.Н. Громов, В.А. Персианов, Н.С. Усков и др.; под общ. ред. Н.Н. Громова, В.А. Персианова. – М.: Академия, 2003. – 528 с.
2. В.В. Иванов, В.П. Богаченко.: Автомобильный менеджмент.– М.: Инфра-М, 2009. – 430 с.
3. Канарчук В.Е. И др. Техническое обслуживание, ремонт и хранение автотранспортных средств. В 3 кн. Кн.1. Теоретические основы. Технология.: Учебник. - К.: Вища шк. -1991. - 359 с.
4. Техническая эксплуатация автомобилей: Учебник для вузов/ Под. ред. Г.В.Крамаренко. - М.: Транспорт, 1983. -488с.

Додаткова

5. Основы управления персоналом: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2005. - 304 с.
6. Техническая эксплуатация автомобилей: Учебник для вузов/ Под ред. Е.С.Кузнецова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Транспорт. 1991. -413с.

5.3 Слайди лекцій за обраними темами