НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

***Кафедра надійності техніки***

Методичні вказівки для самостійної роботи:

# „Управління підприємствами технічного сервісу”

Київ - 2017

УДК 658.58

Методичні вказівки містять відомості про структуру вивчення дисципліни **„Управління підприємствами технічного сервісу”**.

В методичних вказівках наведено також форму і порядок оформлення роботи, представлені запитання для самостійної роботи студентів.

Ухвалено Вченою Радою факультету конструювання та дизайну Національного університету біоресурсів і природокористування України, протокол №2 від 23 жовтня 2017р.

Укладачі: Бойко А.І., Новицький А.В., Попик П.С.

Рецензенти: Роговський І.Л., Тарасенко С.Є.

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

**для самостійної роботи студентів ОС «Магістр» з дисципліни „Управління підприємствами технічного сервісу”**

Укладачі: БОЙКО Анатолій Іванович, НОВИЦЬКИЙ Андрій Валентинович, ПОПИК Павло Сергійович.

Навчальне видання для студентів, які навчаються за спеціальностями 208 - „Агроінженерія” та 133 - „Галузеве машинобудування”

Зав. видавничим центром НУБіП України А.П. Колесніков
Видання здійснено за авторським редагуванням
Підписано до друку 19.09.13. Формат 60х84 1/16.
Ум. друк. арк. 0,8 Обл.-вид. арк.1,21
Наклад 50 пр. Зам. № .
Видавничий центр НУБіП України.
вул. Героїв Оборони, 15, Київ, 03041
Тел. 527-80-49.

**1. Мета та задачі дисципліни.**

**Мета дисципліни**: надати майбутньому інженеру-магістру наукові засади та основи ефективного використання теоретичних знань і навичок з питань управління підприємствами технічного сервісу.

**Об'єктом вивчення** дисципліни "Управління підприємствами технічного сервісу" є: підприємства технічного сервісу, а предметом - закономірності та особливі вимоги до організації процесу на підприємствах технічного сервісу та його продукції і послуг для ефективного використання автотракторної техніки.

**2. Вимоги щодо знань і вмінь, набутих в результаті вивчення дисципліни.**

**За підсумками вивчення дисципліни студент повинен**

**2.1. Знати:**

– основні положення нормативно-правової бази системи технічного сервісу машин;

– основні види та особливості організації підприємств технічного сервісу та ремонту техніки;

– поняття функція управління, планування, організація, мотивація, контроль управління;

– поняття організаційна структура, тип організаційної структури, лінійна структура, функціональна структура, змішана структура, делегування, відповідальність;

– поняття підприємництво, функції підприємництва, виробництво, складові виробництва, персонал, грошові потоки;

– основні завдання функцій управління, навчитись аналізувати ти систематизувати дані;

– психологію людини, вміння формувати творчий колектив.

**2.2. Вміти:**

– підготувати документацію для організації і вибору оптимальних технологій при проектуванні підприємства для проведення технічного сервісу і ремонту;

– реалізовувати процес управління, навички виявляти зв’язок між складовими управління, будувати схему управління.

– формувати організаційну структуру підприємства;

– працювати в команді, розподіляти обов'язки між підлеглими;

– оперувати поняттями управління, менеджмент, виробниче підприємство, планування, стратегічне і поточне управління, координація, контроль, маркетинг, інвестиції;

– раціонально поділяти роботу серед підлеглих, проводити об’єктивну оцінку результатів діяльності як своєї, так і підлеглих;

– стратегічно мислити, прогнозувати розвиток ситуацій;

– встановлювати справедливі взаємовідносини між підлеглими та завоювати їх довіру.

## Література

а) основна:

1. Белінський П.І. Менеджмент виробництва та операцій: підручник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005.-624с.

2. Сахно Є.Ю. та ін. Менеджмент сервісу: теорія та практика. Навч. посібник. / Сахно Є.Ю., Дорош М.С., Ребенок А.В. — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 328 с.

3. Василенко В. О., Ткаченко Т. І. Виробничий (операційний) менеджмент: Навч. посіб. / За ред. В. О. Василенка. — К.: ЦУЛ, 2003. — 532с.

4. Василенко В. А. Теорія і практика розробки управлінських рішень: Навч. посіб. — К: ЦУЛ, 2002. — 420 с.

5. Виссемо Хане. Менеджмент в подразделениях (предпринимательство и координация в децентрализованной компании): Пер. с англ. - М.: ИНФРА - М, 1996. - 288 с.

6. Герасимчук Н.А. Організація виробництва: Навч. посібник /Герасимчук Н.А., Кондратюк О.І., Вікарчук О.І. - Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, Житомир, 2009 -244 с.

7. Гэлловэй Л. Операционный менеджмент. Принципы и практика. — СПб.: Питер, 2000. — 320 с.

8. Дилфорт Д. Производственный и операционный менеджмент. - Минск, 1995.- 360 с.

9. Економіка і організація аграрного сервісу / П. О. Мосіюк, О.В. Крисальний, В.А. Сердюк та ін.; За ред. П.О. Мосіюка. - К.: ІАЕУААН, 2001.- 501 с.

10. Завадський Й.С. Менеджмент. - Т. 1. - Вид. 2-ге. - К.: Українсько - фінський інститут менеджменту і бізнесу, 1998. - 542 с.

11. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. — М.: Дело, 1992.

12. Організація підприємницької діяльності та бізнесу [Текст]: навч. посіб. для вищ. навч. закл. / В. К. Збарський та ін. ; Акад. праці і соц. відносин, Федер. проф. спілок України. - К. : АПСВ, 2008. - 653 с.

13. Сумець О. М. Основи операційного менеджменту: Підруч. для студ. економ, спец. / За ред. проф. О. Л. Яременка. — К: ВД "Професіонал", 2004. — 416 с.

14. Технічний сервіс машин у тваринництві: Підручник / О.А. Науменко, В.Д. Войтюк, М.І. Денисенко та ін.; За ред. О.А. Науменка, В.Д. Войтюка. – Київ - Харків: НАУ (ХНТУСГ), 2007. – 555 с.

15. Управление организацией: Учебник / Под ред. В. П. Азова. — М.: ИНФРА-М, 1998. — 670 с.

16. Фатхутдинов Р. А. Производственный менеджмент: Учебник. — М., 1997. — 486 с.

17. Фатхутдинов Р. С. Система менеджмента: Учеб. практ. пособие. — М.: АО "Бизнес", 1996. — 368 с.

18. Шкільов О. В. Бізнес-план підприємства. - К.: Інститут аграрної економіки УААН, 2000-38 с.

б) додаткова:

1. Головин С.Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учебное пособие / С.Ф. Головин. – М.: Альфа - М: ИНФРА-М,

2013. – 288 с.

2. Канарчук В.Є. Основи технічного обслуговування і ремонту автомобілів. Кн.1. Теоретичні основи. Технологія: Підручник.- К.: Вища школа., 1994.- 342 с.; Кн.2. Організація, планування і управління: Підручник. К.- Вища школа., 1994. - 383 с.

3. Коновалов А.И. Диагностируем на дельфине / А.И. Коновалов, О.Н. Лукъяненко; Луганск, 2006. – 100 с.

4. Лудченко О.А. Технічне обслуговування і ремонт автомобілів: організація і управління; підруч. [для студ. вищ. навч. закл.] / О.А. Лудченко. - К: Знання-Прес, 2004. - 478 с.

5. Ремонт сільськогосподарської техніки. Довідник. За ред. О.І. Сідашенка. О.А. Науменка. - К.: Урожай, 1992. – 340 с.

6. Сідашенко О.І., Науменко О.А., Скобло Т.С., Ружило З.В. Ремонт машин та обладнання. Х.: «Міськдрук. 2010.- 332 с.

**Назви тем, їх зміст, обсяг у годинах лекційних занять.**

**Модуль 1 - Планування та організація технічного сервісу техніки АПК в ринкових умовах господарювання.**

**1.1. Поняття та функції управління підприємствами технічного сервісу.**

Механізм та функції управління підприємствами. Методи та системи управління. Задачі управління. Цілі функціонування системи управління. Класифікація та зміст принципів управління.

**1.2. Основні принципи побудови організаційної структури підприємства технічного сервісу.**

Організаційна структура управління підприємством технічного сервісу. Основні напрямки удосконалення організаційної структури управління технічною службою та її оцінка.

**1.3. Управлінська структура побудови підприємства технічного сервісу.**

Моделі організаційних структур управління підприємствами технічного

сервісу.

**1.4. Вибір і застосування методів та стилю управління підприємством технічного сервісу.**

Методи аналізу та побудови системи управління.

**1.5. Соціально-психологічні і економічні методи управління. Решітка Блена-Моутена.**

Соціально-психологічні і економічні методи управління підприємствами технічного сервісу. Удосконалення взаємовідносин керівника з підлеглими і клієнтами.

**Модуль 2 - Прийняття управлінських рішень та роль комунікацій в управлінському процесі.**

**2.1. Методи і стиль управління підприємством технічного сервісу.**

Характеристика традиційних стилів управління: авторитарний, демократичний, ліберальний. Фактори, що впливають на стиль управління та їх аналіз.

**2.2. Організація виробничого процесу на підприємствах технічного сервісу.**

Виробничий персонал та організація його праці. Види керівництва та системи управління персоналом.

**2.3. Способи, оптимізація та особливості прийняття управлінського рішення.**

Сучасні методи для зниження трудомісткості на дільницях.

**2.4. Прийняття рішень та їх економічна доцільність.**

Розрахунок ефективності капітальних вкладень для вибору найдоцільнішого варіанта проекту станції технічного обслуговування.

**2.5. Роль комунікації в управлінському процесі.**

Поняття комунікації в управлінському процесі та їх види.

**Модуль 3 - Управління ремонтно-обслуговуючим виробництвом.**

**3.1. Ефективне використання комунікацій для ефективного управління сервісним підприємством.**

Фактори для визначення виробничої потужності та ступеня її використання в підприємствах технічного сервісу в АПК. Показники використання устаткування та їх інтенсифікація.

**3.2. Нормативно-правова база та форми підприємницької діяльності в системі технічного сервісу машин АПК.**

Види підприємницької діяльності. Реєстрація та ліцензування підприємства. Рахунок в банку. Оформлення установочних документів. Експлуатаційно-технічна документація.

**3.3. Організація виробничого процесу на підприємствах технічного сервісу.**

Умови праці та організація робочого місця на дільниці технічного обслуговування. Атестація робочих місць. Методи та перспективи потокового обслуговування тракторів, автомобілів та с-г. техніки. Організація пересувних та мобільних засобів технічного обслуговування. Методи оцінки якості технічного обслуговування та ремонту транспортних засобів в АПК.

## Перелік лабораторно-практичних робіт

**Модуль 1. Планування та організація технічного сервісу техніки АПК.**

1.1. Основні складові процесу управління підприємством, персоналом, фінансами, збутом та надання послуг.

1.2. Функції управління підприємством: аналіз, планування, організація, мотивація, контроль.

1.3. Моделі організаційних структур управління підприємствами технічного сервісу.

1.4. Основи управління проектами. Тип, масштаб, тривалість, вид проекту.

1.5. Приклади управління персоналом на підприємстві.

**Модуль 2. Прийняття управлінських рішень та роль комунікацій в управлінському процесі.**

2.1. Прийняття рішень в управлінні підприємством технічного сервісу.

2.2. Роль комунікації в управлінському процесі. Види комунікацій, ефективне їх використання для ефективного управління сервісним підприємством.

2.3. Алгоритм вирішення управлінських проблем.

2.4. Оформлення довідково-інформаційної документації.

2.5. Взаємовідношення виконавців сервісу з виробниками та споживачами техніки.

**Модуль 3. Управління ремонтно-обслуговуючим виробництвом.**

3.1. Планування робочих постів і потокових ліній на підприємствах технічного сервісу. Організація праці на робочому місці.

3.2. Устаткування та інструмент для робочих постів та дільниць підприємств технічного сервісу.

3.3. Сучасні методики діагностування, технічного обслуговування і ремонту техніки АПК.

3.4. Контроль якості технічного обслуговування і ремонту на підприємствах технічного сервісу.

3.5. Узагальнення та систематизація знань по темі «Управління підприємствами технічного сервісу».

**Питання для самостійної роботи студентів.**

**Модуль 1.**

1. Види технічного обслуговування і ремонту автомобілів.
2. Нормативи технічного обслуговування і ремонту автомобілів.
3. Управління ремонтним виробництвом.
4. Принципи побудови організаційної структури управління технічною службою підприємства.

5. Комплексна система управління якістю технічного обслуговування.

6. Принципи організації виробничого процесу.

7. Порядок проектування автотранспортних підприємств.

8. Організаційні основи управління спеціальними технічними дільницями автотранспортного підприємства.

9. Операційна система і її зв'язок з стратегією розвитку підприємства. Динамічні та статичні системи.

10. Функціональні, технічні та архітектурні вимоги щодо приміщень автотранспортного підприємства.

11. Організація робіт основного та допоміжного виробничих підрозділів.

12. Сутність графічного методу планування роботи ремонтного транспортного підприємства.

13. Призначення і склад спеціалізованих ремонтних майстерень.

14. Системний підхід до управління виробництвом.

15. Ремонтні бази автопідприємств: призначення, склад, особливості функціонування.

16. Зберігання запасних частин, матеріалів та інструментів.

17. Особливості планування СТО.

18. Фінансування виробничої програми.

19. Принципи і режими призначення періоду виконання профілактичних робіт.

20. Генеральний план автотракторного підприємства.

21. Організаційні форми побудови технологічного процесу технічного обслуговування і ремонту автомобілів.

22. Вертикальні та горизонтальні структурні системи.

23. Ремонтні комплекси та станції технічного обслуговування.

24. Форми організації виконання робіт з технічного обслуговування автомобілів.

25. Класифікація методів управління ремонтно-обслуговуючим виробництвом.

**Модуль 2.**

26. Методи технічного обслуговування і ремонту автомобілів та сільськогосподарської техніки.

27. Устаткування робочих постів і потокових ліній.

28. Загальні положення виробничої програми.

29. Етапи технологічного планування діяльності підприємства.

30. Експлуатаційно-технічна документація.

31. Контроль рівня надійності елементів і агрегатів автомобіля.

32. Планово-запобіжна система технічного обслуговування.

33. Ступень використання виробничої потужності автопідприємства і підрозділів.

34. Поточний технологічний процес прийняття автомобілів на технічне обслуговування і ремонт.

35. Операційна система і її зв'язок з стратегією розвитку підприємства. Динамічні та статичні системи.

36. Операційно-технологічна карта: призначення, характеристика змісту.

37. Організаційно-технічне забезпечення процесів відновлення працездатності автомобілів.

38. Форми організації виконання робіт з ремонту автомобілів.

39. Основні чинники, що визначають особливості організації технічного обслуговування та ремонту автомобілів.

40. Технологічне планування виробничих приміщень автотранспортних підприємств.

41. Організаційні форми побудови технологічного процесу технічного обслуговування і ремонту автомобілів.

42. Ремонтні комплекси та станції технічного обслуговування.

43. Технічне майно авто підприємств.

44. Визначення мети та завдань автотранспортного підприємства.

45. Ступень використання виробничої потужності автопідприємства і підрозділів.

46. Планово-запобіжна система технічного обслуговування.

47. Організаційні основи управління спеціальними технічними дільницями автотранспортного підприємства.

48. Управління виробничими запасами автотранспортного підприємства.

49. Особливості організації технічного обслуговування і ремонту автомобілів та сільськогосподарської техніки.

50. Виробнича програма виробничих підрозділів автотранспортного підприємства.

**Модуль 3.**

51. Нормативи технічного обслуговування і ремонту автомобілів.

52. Організаційні форми побудови технологічного процесу технічного обслуговування і ремонту автомобілів.

53. Організація технічного обслуговування і ремонту автомобілів

54. Нормування різних видів робіт при ремонті автомобілів.

55. Контроль за якістю ремонту.

56. Операційна система і її зв'язок з стратегією розвитку підприємства. Динамічні та статичні системи.

57. Принципи системного підходу до управління виробництвом.

58. Тимчасові авторемонтні майстерні і пункти технічного обслуговування.

59. Розрахунок площ допоміжних приміщень автотранспортного підприємства.

60. Основні принципи організації виробничого процесу.

61. Нормування роботи в основному і допоміжному виробництві.

62. Комплексні форми організації виробництва при проведенні технічного обслуговування і ремонту автомобілів.

63. Організаційні основи управління спеціальними технічними дільницями автотранспортного підприємства.

64. Техніко-економічні показники виробничої діяльності автотранспортних підприємств.

65. Амортизація основного і допоміжного обладнання і приміщень автотранспортного підприємства.

66. Планово-запобіжна система технічного обслуговування.

67. Методи управління ремонтно-обслуговуючим виробництвом.

68. Основні параметри виробничого процесу.

69. Форми, види та засоби технічного контролю.

70. Комплексна система управління якістю технічного обслуговування і ремонту.