

УДК 374.31  
UDC 374.31

СУЧАСНІ ФОРМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ  
АВТОСЕРВІСУ

Савостін-Косяк Д.О., Національний транспортний університет, Київ, Україна

CONTEMPORARY FORMS OF TRAINING FOR CAR SERVICE EMPLOYEES

Savostin-Kosiak D.O., National Transport University, Kyiv, Ukraine

СОВРЕМЕННЫЕ ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
РАБОТНИКОВ АВТОСЕРВИСА

Савостин-Косяк Д.А., Национальный транспортный университет, Киев, Украина

**Постановка проблеми.** В сучасних умовах динамічних суспільно-політичних та економічних змін додаткова професійна освіта є ключовим елементом конкурентоздатності фахівців на ринку праці. За останнє сторіччя світ змінився в 15 разів швидше, ніж за попередні п'ять тисяч років [4]. Така тенденція безумовно вказує на необхідність безперервного самовдосконалення та навчання впродовж усього життя. Особливо це стосується фахівців інженерної галузі, зокрема працівників автосервісу, оскільки виробники автомобілів постійно оновлюють і вдосконалюють свої моделі.

В автомобільному бізнесі, як і в будь-якому іншому, прибуток компанії залежить від якості та ефективності роботи збутової мережі. Для станції технічного обслуговування це менеджери з продажу запасних частин, майстри-приймальники та фахівці з ремонту транспортних засобів. І хоча специфіка роботи і вимоги до кваліфікації цих працівників різні, якість їх роботи в однаковій мірі впливає на фінансовий результат компанії, тому навчання та підвищення кваліфікації персоналу дилерської мережі сьогодні є вже не просто рекомендацією, а обов'язковою вимогою виробників.

Беззаперечним фактом є те, що кожному співробітнику компанії, який приймає участь у створенні товарообігу на автосервісному підприємстві, необхідно постійно підвищувати кваліфікацію: новачкам – знайомитись з методами роботи, політикою компанії та особливостями програмного забезпечення, механікам зі стажем – освоювати нові методи ремонту, особливості оновлених моделей автомобілів, чи їх окремих систем, вивчати будову нових агрегатів, майстрам приймальникам і менеджерам з продажу запасних частин – знайомитись зі змінами у політиці компанії, які направлені на покращення якості обслуговування клієнтів та зменшення кількості скарг і рекламаций.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Питанням підвищення кваліфікації присвячена значна кількість наукових робіт. Зокрема, дослідженням інноваційних форм організації підвищення кваліфікації керівних кадрів займався В.В. Олійник [1]. Підвищення кваліфікації як складова безперервної освіти була предметом дослідження В. М. Руссола, Т. Ковбасюк та О. Лютко [2, 3].

Останнім часом значної популярності набуває очно-заочна форма організації навчання та дистанційна освіта. Досвід використання інтернет технологій для різних галузей представлений в роботах О. Г. Захар [5], Ю.В. Вороненка [6], Б. І. Бабенка, В. В. Зайця, В. М. Пархоменка [7] та інших.

Дослідженню особливостей електронних бібліотек присвячено праці багатьох фахівців галузі інформаційних систем України і Росії, зокрема К. В. Антонова, Ф. С. Воровського, А. Є. Заволодько, М. Р. Кагаловського, О. Н. Могиленко, В. Д. Слесаренко, М. А. Стрельбицького, Л. А. Нікітіна, Г. К. Селевко, І. С. Ясенова, в яких електронні бібліотеки подано як новий клас інформаційних систем, що базуються на передових інформаційних технологіях і технологіях телекомунікації.

**Невирішені раніше частини загальної проблеми.** На сьогоднішній день пошук нових, відносно недорогих, ефективних, а головне, мобільних форм організації підвищення кваліфікації персоналу станцій технічного обслуговування є актуальною проблемою. Можливість використання

елементів дистанційної освіти для її вирішення потребує комплексного дослідження та теоретичного обґрунтування.

**Мета:** визначити особливості підвищення кваліфікації працівників автосервісу, проаналізувати сучасні форми організації підвищення кваліфікації та визначити подальший напрямок дослідження.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Одним із основних джерел прибутку станцій технічного обслуговування автомобілів (СТОА) є робота механіків або, так званої, виробничої служби. Цей товар, як і будь-який інший, має дві ключові характеристики – кількість і якість. Якість забезпечується кваліфікацією робітника, виробничими характеристиками обладнання та якісними характеристиками матеріалів, які використовуються під час виконання ремонтних робіт. Забезпечення кількості – це завдання невиконавчих працівників, таких, наприклад, як майстри-приймальники, маркетологи, менеджери з продажу запасних частин, сервіс-менеджери та ін. Від злагодженої роботи цих двох категорій персоналу залежить кінцевий фінансовий результат підприємства.

Вимоги до кваліфікації працівників станції визначаються їх повсякденними задачами. За функціональними обов’язками працівників станції можна розділити на три основні групи:

- управлінський персонал – здійснює загальне керівництво СТОА, як стратегічне так і операційне (директор, заступник директора, начальник зміни і т. д.);
- невиконавчий персонал сервісної служби – здійснює приймання автомобіля в сервіс, супроводження його під час обслуговування, оформлення первинної документації, яка супроводжує технічне обслуговування та ремонт. Вони є зв’язуючою ланкою між клієнтом та виробничим персоналом (майстер-приймальник, менеджер з продажу запасних частин, сервіс-менеджер і т.п.);
- виробничий персонал – виконує роботи по діагностуванню технічного стану транспортних засобів (ТЗ), технічному обслуговуванню, поточному та відновлювальному ремонту (механік виробничого цеху, електрик, діагност, майстер кузовного цеху і т. п.).

Ці три категорії працівників є обов’язковою складовою будь-якої станції технічного обслуговування. На великих СТО цей перелік буде доповнюватись бухгалтерським відділом, службою постачання, окремим підрозділом з продажу автомобілів та аксесуарів, відділом по роботі з персоналом та іншими. Проте в нашому дослідженні ми сконцентруємо увагу саме на трьох основних категоріях та вимогах до їх кваліфікації. Розглянемо типові обов’язки ключових посад з кожної категорії.

Директор підприємства керує, відповідно до чинного законодавства, виробничо-господарською і фінансово-економічною діяльністю підприємства, несучи всю повноту відповідальності за наслідки прийнятих рішень, збереження та ефективність використання майна підприємства, а також фінансово-господарські результати його діяльності; організовує роботу і ефективну взаємодію всіх структурних підрозділів, цехів та виробничих одиниць, спрямовує їх діяльність на розвиток та вдосконалення виробництва з урахуванням соціальних і ринкових пріоритетів, а саме: підвищення ефективності роботи підприємства, зростання обсягів збуту продукції та збільшення прибутку, якості та конкурентоспроможності продукції; забезпечує виконання підприємством усіх зобов’язань перед державним, регіональним та місцевим бюджетами, державними позабюджетними соціальними фондами, постачальниками, замовниками і кредиторами, включаючи установи банку; організовує виробничо-господарську діяльність на основі широкого використання новітньої техніки і технології, прогресивних форм управління та організації праці, науковообґрунтованих нормативів матеріальних, фінансових і трудових витрат; вживає заходи із забезпечення підприємства кваліфікованими кадрами, раціонального використання та розвитку їх професійних знань і досвіду, створення безпечних і сприятливих для життя і здоров’я умов праці, дотримання вимог Законодавства про охорону навколишнього середовища; забезпечує дотримання вимог законодавства в діяльності підприємства та здійснення господарсько-економічних зв’язків, використання правових засобів для фінансового управління та функціонування в ринкових умовах, зміцнення договірної та фінансової дисципліни, регулювання соціально-трудових відносин, забезпечення інвестиційної привабливості підприємства з метою підтримки і розширення масштабів

підприємницької діяльності; захищає майнові інтереси підприємства в суді, арбітражі та органах державної влади [8].

Як бачимо з посадових обов’язків директора підприємства, більшість його компетенцій лежить в галузі управління і його основних функцій: планування, організації, стимулювання та контролю.

Майстер приймальник спілкується з клієнтами, приймає замовлення на обслуговування чи ремонт від клієнтів, оформлює первинні документи, розподіляє ремонти за пріоритетами, планує навантаження цеху, розподіляє роботи між механіками (враховуючи кваліфікацію) після надходження заявки, контролює повноту і своєчасність виконання робіт, забезпечує взаємодію з іншими підрозділами, приймає участь у формуванні складу запчастин, веде документообіг, складає звітності [9].

Відповідно до службових обов’язків, 80% робочого часу майстра-приймальника займає спілкування з клієнтами та робота у спеціалізованому програмному забезпеченні, тому він повинен володіти гарними комунікативними вміннями, знати будову автомобіля, перелік операцій технічного обслуговування та номенклатуру запасних частин, вільно орієнтуватись у програмному забезпеченні для ведення документообігу, каталогах запасних частин та норм виробничого часу.

Механік виробничого цеху організовує роботи з технічного обслуговування і ремонту автотранспортних засобів, проводить технічне обслуговування і поточний ремонт автомобілів, складає заявки на видачу зі складу запасних частин та витратних матеріалів, завчасно подає відомості про хід виконання технічного обслуговування та ремонту автомобілів майстру-приймальнику, здійснює економне витрачання запасних частин та витратних матеріалів, здійснює контроль за дотриманням затвердженого розпорядку дня, виробничої та трудової дисципліни, забезпечує дотримання правил і норм з охорони праці та пожежної безпеки при обслуговуванні автотранспортних засобів [10].

Як бачимо, механік повинен володіти провідними технологіями технічного обслуговування та ремонту автомобілів, вміти користуватись сучасним інструментом, знати номенклатуру запасних частин, витратних матеріалів та можливість їх взаємозаміни, вільно володіти каталогами запасних частин та вміти читати технологічні карти.

Підтримання кваліфікації працівників, зайнятих в авторемонтному виробництві на рівні відповідності вимогам ринку та престижності автомобіля, забезпечується трьома основними формами організації навчання:

- курси та семінари поза межами підприємства;
- навчання на підприємстві;
- самостійне навчання [11, с. 68].

Курси та семінари – найбільш трудомісткий і дорогий спосіб підготовки кадрів, тому, як правило, на такі заходи направляють ключових працівників (управлінський персонал, начальників виробничих дільниць, провідних механіків). Підвищення кваліфікації за такою формою навчання вважається доцільною, якщо необхідні професійні викладачі, складні демонстраційні моделі або спеціалізоване обладнання, обмін досвідом або пряме спілкування зі слухачами для реалізації стимулюючих імпульсів.

Курси можуть бути:

- тематичні – присвячені якійсь окремій проблемі чи тематиці (управління персоналом, бухгалтерський облік, стратегічне управління і т.п.);
- посадово-орієнтовані – присвячені особливостям певних посадових обов’язків (для майстрів-приймальників, для менеджерів з продажу запасних частин, для начальників сервісного цеху і т. п.);
- технічні – присвячені конструкції автомобіля, його окремих частин та технологіям ремонту.

Як правило, технічні курси класифікуються за рівнем підготовки слухачів наступним чином:

- початковий рівень – проводяться для нових робітників або для робітників з досвідом, які тривалий час не були залучені до ремонту певної моделі;

- перша ступінь підвищення кваліфікації – проводиться для досвідчених працівників з метою розширити знань в питаннях технології ремонту конкретних об’єктів (двигун, коробка передач, електрообладнання, тощо);
- другий ступінь підвищення кваліфікації. – проводиться для висококваліфікованих робітників з метою набуття навичок самостійної алгоритмізації діагностування. Як правило, такі курси присвячені випадкам рекламацій [11, с. 69].

Навчання на підприємстві здійснюється безпосередньо у тих виробничих умовах, де працює персонал. Тематика такого навчання, як правило, загальна: контроль-регулювальні і розбирально-складальні роботи, усунення типових дефектів та рекламацій. Крім цього, в програму заняття може включатись інформація про зміни конструкції вузлів чи технології обслуговування та ремонту. Для проведення такого навчання, зазвичай, виділяється окремий пост у виробничому цеху в період найменшого завантаження станції. Така форма організації навчального процесу призводить до додаткових витрат часу майстра цеху на підготовку матеріалів, вправ та тестових завдань для перевірки рівня засвоєння матеріалу. Також навчання на виробництві може включати додаткові фінансові витрати на матеріали і запасні частини, які будуть використанні під час навчання.

Самостійне навчання – найдешевший з розглянутих методів, проте, один з найменш ефективних. Під час цієї форми організації навчання використовуються друковані посібники, електронні каталоги, технічно-сервісні бюлетені (TSB), записані раніше відеокурси та інструкції. Такі навчальні матеріали, як правило, містять опис конструкції автомобіля та його складових частин, загальні теоретичні відомості, методи вирішення окремих специфічних проблем. Ознайомитись з цими матеріалами можна як на робочому місці, так і у вільний від роботи час. За окремими поясненнями можна звернутись до майстра з технічного навчання або начальника зміни. Ефективність і якість самостійного підвищення кваліфікації залежить виключно від здібностей, самосвідомості та рівня зацікавленості співробітника.

Кожна з перелічених форм організації навчального процесу має як суттєві переваги, так і суттєві недоліки. Наприклад, курси та семінари, незважаючи на їх високу ефективність, дуже дорогі та трудомісткі, в той час як самостійне навчання практично неконтрольоване і недостатньо ефективне, хоча й найбільш доступне. Організація навчання на підприємстві – достатньо ефективна форма підвищення кваліфікації і значно дешевша, ніж курси, проте, займає виробничі потужності та вимагає залучення висококваліфікованих робітників, таких, як майстер цеху.

Вкрай перспективною на сьогоднішній день є дистанційна форма організації навчання. Вона дозволяє об’єднати ключові переваги вищезазначених методів, а саме, процес підготовки дистанційного курсу практично аналогічний підготовці друкованих матеріалів для самостійного навчання, проте, оскільки ми маємо справу з інтернет технологіями, до матеріалів можна включити елементи інтерактивної взаємодії зі слухачем. Це дозволить бути не просто пасивним учасником освітнього процесу, але й активно впливати на його перебіг, що, безсумнівно, підвищить ефективність навчання. Оскільки мова йде про інтернет мережу, зникає необхідність в організації відряджень, які є невід’ємною і досить витратною частиною курсів та семінарів. Також, немає обмежень по кількості слухачів: кожен розроблений курс можуть прослухати сотні співробітників, незалежно від місця їх знаходження.

Серед ключових перепон, які можуть стати на заваді впровадження такої форми підвищення кваліфікації слід відзначити те, що для ґрунтовної підготовки виробничих працівників та вищого керівного персоналу, все ж таки, кращої альтернативи курсам і семінарам поки що не існує. Крім того, для розробки якісних дистанційних курсів, майстер з виробничого навчання повинен володіти навичками роботи у спеціалізованому програмному забезпеченні.

Проте, не зважаючи на вказані недоліки, впровадження елементів дистанційної освіти для підвищення кваліфікації не виробничого персоналу сервісної служби є вкрай ефективним заходом.

В якості експериментального дослідження даної гіпотези, на кафедрі «Технічної експлуатації автомобілів та автосервісу» Національного транспортного університету було розроблено симулятор типового документообігу продажу запасних частин через стіл замовлень у програмному середовищі «1С. Альфа-Авто». Для даного експерименту було використано демонстраційні версії програмного забезпечення. На рис. 1 наведено скріншот програмного тренажера.

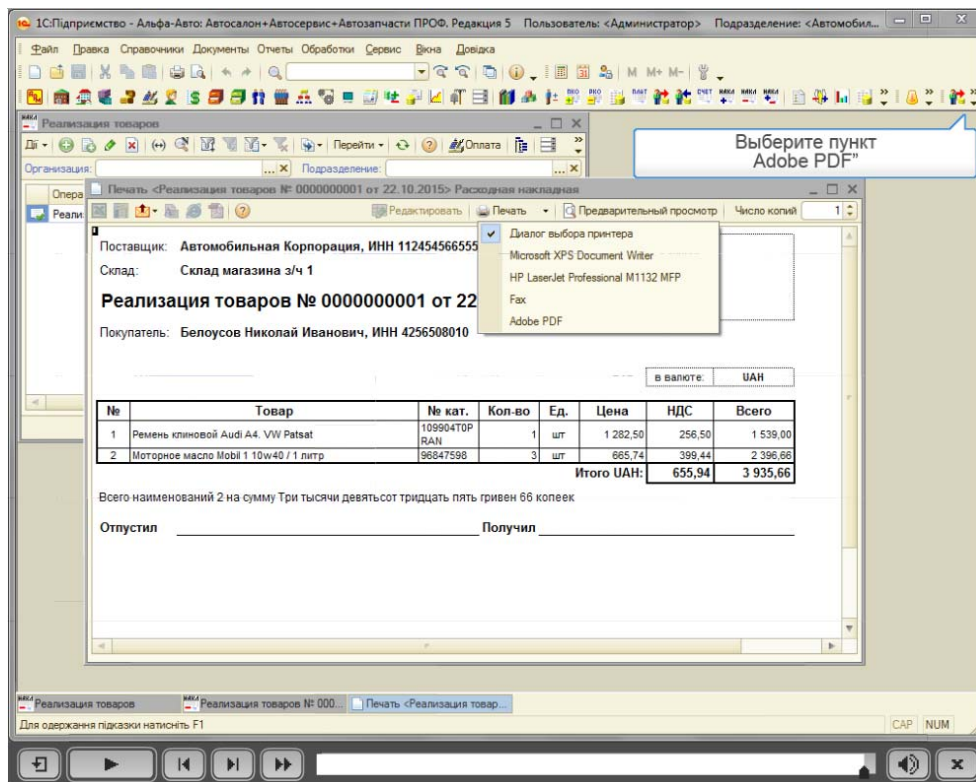


Рисунок 1 – Скріншот програмного симулятора «1С. АльфаАвто»

Програмний тренажер моделює алгоритм типового бізнес процесу продажу запасних частин через стіл замовлень (рис. 2) і представляє собою покрокову процедуру оформлення документів.



Рисунок 2 – Алгоритм типового бізнес-процесу продажу запасних частин через стіл замовлень

Тренування починаються з оформлення документу «Замовлення від клієнта». У електронну форму заносяться основні дані про клієнта та підбираються запасні частини з каталогу. Ситуація змодельована таким чином, що серед замовлених запасних частин деякі є на складі, а деякі необхідно придбати у постачальника. Виходячи з даних умов, ми створюємо документ «Замовлення постачальнику» і документ «Резервування замовлення покупця». Після цього, ми приймаємо та оприбутковуємо замовлені запасні частини на склад документом «Надходження товару». Процедура реалізації товару починається зі створення документу «Реалізація товару». Далі ми виводимо на друк «Рахунок на сплату», приймаємо оплату шляхом створення в системі «Прибуткового касового ордеру» і оформлюємо відвантаження запасних частин клієнту.

Навчання з використання програмного симулювання вперше було застосоване для студентів 3-го курсу напряму підготовки «Автомобільний транспорт» у 2015-2016 навчальному році в рамках курсу «Сучасне програмне забезпечення автосервісу». Дана методологія отримала схвальні відгуки. Під час проведення експерименту було виявлено значно вищу зацікавленість студентів до вирішення поставлених навчальних завдань, ніж під час звичайного методу наслідування, коли студенти повторюють крок за кроком дії викладача, що демонструються за допомогою проектора. Спираючись на отримані результати, можна прогнозувати пропорційний ефект від застосування програмних тренажерів і у працівників автосервісних підприємств.

**Висновки.** Аналіз специфіки посадових обов'язків різних груп працівників станції технічного обслуговування показав, що для забезпечення максимальної ефективності підвищення кваліфікації необхідно застосовувати індивідуальний підхід і обирати форму організації навчання в залежності від конкретних виробничих потреб. За результатами дослідження було виявлено, що для підвищення кваліфікації стажерів та невиробничого персоналу сервісної служби перспективним напрямком є впровадження дистанційної форми навчання з використанням програмних тренажерів.

Подальші дослідження варто зосередити на розробці комплексної методології проектування, розробки та впровадження дистанційних курсів в процес підвищення кваліфікації працівників автосервісних підприємств.

#### ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Підвищення кваліфікації керівних кадрів професійно-технічних навчальних закладів за дистанційною формою навчання [Текст] : варіативний навч.-метод. комплекс / В. В. Олійник [та ін.] ; АПН України, Ун-т менеджм. освіти. – К.: [б.в.], 2009. – 160 с. – Бібліогр.: с. 158
2. Ковбасюк Т. Підвищення кваліфікації як складова безперервної педагогічної освіти / Т. Ковбасюк, О. Лютко // Нова педагогічна думка. – 2013. – № 1.2. – С. 105-108. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npd\\_2013\\_1](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npd_2013_1)
3. Руссол В. М. Професійний розвиток педагога в системі післядипломної освіти / В. М. Руссол // Наша шк.. – 2007. – № 6. – С. 16-20.
4. Шестакова И.Г. Анализ современных тенденций научно-технического прогресса и горизонты планирования [Электронный ресурс]. – Режим доступу: <http://economics.open-mechanics.com/articles/780.pdf> – Заголовок з екрану
5. Захар О. Г. Використання інтернет технологій у процесі підвищення кваліфікації вчителів // Комп'ютер у школі та сім'ї №5, 2014. С. 7-9
6. Ю.В. Вороненко, Є.Є Латишев, В.М. Михальчук Досвід МНАПО імені П.Л. Шупика щодо підвищення кваліфікації за очно-заочною формою з елементами дистанційного навчання у форматі он-лайн // Медична освіта. 2014. №2. с. 25-26
7. Б. І. Бабенко, В. В. Заяц, В. М. Пархоменко Реформування системи підвищення кваліфікації на основі впровадження електронного навчально-методичного кабінету // Вісник Академії митної служби України. Серія: “Технічні науки”, № 2 (48), 2012 с. 108 – 113
8. Должностная инструкция директора предприятия [Электронный ресурс]. – Режим доступу: [http://www.jobs.ua/job\\_description/view/1691/](http://www.jobs.ua/job_description/view/1691/) – Заголовок з екрану
9. Должностная инструкция мастера-приемщика СТО [Электронный ресурс]. – Режим доступу: [http://www.jobs.ua/job\\_description/view/1388/](http://www.jobs.ua/job_description/view/1388/) – Заголовок з екрану
10. Должностная инструкция механика по ремонту транспорта [Электронный ресурс]. – Режим доступу: [http://www.jobs.ua/job\\_description/view/1734/](http://www.jobs.ua/job_description/view/1734/) – Заголовок з екрану
11. Волгин В.В. Автосервис: структура и персонал: Практическое пособие. – 3-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2006. – 712 с.

#### REFERENCES

1. Oliinyk V.V. Pidvyshchennia kvalifikatsii kerivnykh kadriv profesiino-tekhnichnykh navchalnykh zakladiv za dystantsiinoiu formoiu navchannia: variatyvnyi navchalno-metodychnyi kompleks [Elearning extension courses for managers of vocational educational institutions: variative educational-methodical complex]. Kiev, 2009. 160 p.
2. Т. Kovbasiuk, О. Liutko Pidvyshchennia kvalifikatsii yak skladova bezperervnoi pedahohichnoi osvity [Advanced training as a part of continuous pedagogical education]. Nova pedahohichna dumka [New pedagogical thought], 2013, issue 1.2., pp. 105-108.

3. Russol V. M. Profesiyni rozvytok pedahoha v systemi pislidyplomnoi osvity [Professional growth of a teacher in the aftergraduation educational system]. *Nasha shkola* [Our school], 2007, issue 6. pp. 16-20.
4. Shestakova Y.H. *Analyz sovremennykh tendentsiy nauchno-tekhnicheskogo prohressa y horyzonty planirovaniya* [Electronic resource]. Available at URL: <http://economics.open-mechanics.com/articles/780.pdf>
5. Zakhar O. H. *Vykorystannia internet tekhnolohii u protsesi pidvyshchennia kvalifikatsii vchyteliv* [Using epy internet technologies in the process of teacher qualifications increase]. // *Komp'yuter u shkoli ta sim'i* [The computer at school and family], issue 5, 2014, pp. 7-9.
6. Yu.V. Voronenko, Ye.Ye. Latyshev, V.M. Mykhalchuk *Dosvid MNAPO imeni P.L. Shupyka shchodo pidvyshchennia kvalifikatsii za ochno-zaochnoiu formoiu z elementamy dystantsiinoho navchannia u formati on-lain* [The experience of MNAPO behalf P.L. Shupika in increasing of qualifications with the elements of online remote learning]. *Medychna osvita* [Medical education], 2014, issue 2. pp. 25-26
7. B. I. Babenko, V. V. Zaiats, V. M. Parkhomenko *Reformuvannia systemy pidvyshchennia kvalifikatsii na osnovi vprovadzhennia elektronnoho navchalno-metodychnoho kabinetu* [Reforming the training system based on the introduction of electronic educational-methodical cabinet]. *Visnyk Akademii mytnoi sluzhby Ukrainy. Seriya: "Tekhnichni nauky"* [Bulletin of the Academy of Customs Service of Ukraine. Series: "Engineering" ], issue 2 (48), 2012, pp. 108-113.
8. *Dolzhnostnaya instruktsiya direktora predpriyatiya* [Job description for company director]. [Electronic resource]. Available at URL: [http://www.jobs.ua/job\\_description/view/1691/](http://www.jobs.ua/job_description/view/1691/) – Title from Screen.
9. *Dolzhnostnaya instruktsiya mastera-priemshchika STO* [Job description for service manager at car servise station]. [Electronic resource]. Available at URL: [http://www.jobs.ua/job\\_description/view/1388/](http://www.jobs.ua/job_description/view/1388/) – Title from Screen.
10. *Dolzhnostnaya instruktsiya mehanika po remontu transporta* [Job description for mechanic of transport repairing] [Electronic resource]. Available at URL: [http://www.jobs.ua/job\\_description/view/1734/](http://www.jobs.ua/job_description/view/1734/) – Title from Screen.
11. Volgin V.V. *Avtoservis: struktura i personal: Prakticheskoe posobie* [Car service: structure and staff: a practical guide]. Moscow. Dashkov i Ko Publ., 2006. 712 p.

#### РЕФЕРАТ

Свостін-Косяк Д.О. Сучасні форми організації підвищення кваліфікації працівників автосервісу / Свостін-Косяк Д.О. // Вісник Національного транспортного університету. Серія “Технічні науки”. Науково-технічний збірник. – К.: НТУ, 2016. - Вип. 2 (35).

У статті проаналізовано особливості посадових обов'язків ключових категорій працівників автосервісу та сучасні форми організації навчання для забезпечення ефективного підвищення кваліфікації у відповідності до вимог ринку.

Об'єктом дослідження є процес підвищення кваліфікації працівників автосервісу.

Метою статті є визначення особливостей підвищення кваліфікації працівників автосервісу та аналіз сучасних форм організації навчання.

Методи дослідження – інформаційно-аналітичні.

Визначено категорії персоналу, які забезпечують фінансовий результат підприємства автосервісу. Наведено особливості посадових обов'язків для ключових позицій в кожній категорії та вимоги до їх кваліфікацій. Проаналізовано найбільш раціональні, з точки зору особливостей посадових обов'язків, форми організації підвищення кваліфікації працівників автосервісу.

Продемонстровано можливість використання дистанційної форми навчання для підвищення кваліфікації невиробничого персоналу сервісної служби на прикладі симулятора спеціалізованого програмного забезпечення.

**КЛЮЧОВІ СЛОВА:** ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ, СУЧАСНІ ФОРМИ ОРГАЦІЗАЦІЇ НАВЧАННЯ, ДИСТАНЦІЙНЕ НАВЧАННЯ, ПЕРСОНАЛ АВТОСЕРВІСНОГО ПІДПРИЄМСТВА

#### ABSTRACT

Savostin-Kosiak D.A. Contemporary forms of training for car service employees. *Visnyk National Transport University. Series "Technical sciences". Scientific and Technical Collection.* - Kyiv. National Transport University, 2016. - Issue 2 (35).

In the article the features of the key employee categories of car service and contemporary forms of training for providing effective learning according to the requirements of the market were analyzed.

The object of the research is a training process of car service employees.

The aim of the article is to determine the features of training for the car service employees and to analyze the contemporary forms of training.

Methods of the research – informational analytical.

In the article the categories of employees which ensure the financial results of car service company were identified. The distinctive duties and qualification requirements for key positions in each category were given. Based on the distinctive duties, the most rational training forms for car service employees were analyzed.

The possibility of using elearning technologies for training the non-production service staff were presented.

KEY WORDS: TRAINING, CONTEMPORARY FORMS OF TRAINING, ELEARNING, CAR SERVICE STAFF.

#### РЕФЕРАТ

Свостин-Косяк Д.А. Современные формы организации повышения квалификации работников автосервиса / Свостин-Косяк Д.А. // Вестник Национального транспортного университета. Серия "Технические науки". Научно-технический сборник. – К.: НТУ, 2016. Вып. 2 (35).

В статье проанализированы особенности должностных обязанностей ключевых категорий работников автосервиса и современные формы организации обучения для обеспечения эффективного повышения квалификации в соответствии с требованиями рынка.

Объектом исследования является процесс повышения квалификации работников автосервиса.

Целью статьи является определение особенностей повышения квалификации работников автосервиса и анализ современных форм организации обучения.

Методы исследования – информационно-аналитические.

Определены категории персонала, обеспечивающих финансовый результат предприятия автосервиса. Приведены особенности должностных обязанностей ключевых позиций в каждой категории и требования к их квалификации. Проанализированы наиболее рациональные, с точным зрением особенности должностных обязанностей, формы организации повышения квалификации работников автосервиса.

Продемонстрирована возможность использования дистанционной формы обучения для повышения квалификации непроизводственного персонала сервисной службы на примере симулятора специализированного программного обеспечения.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ, СОВРЕМЕННЫЕ ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ, ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ, ПЕРСОНАЛ АВТОСЕРВИСНОГО ПИДПОИЕМСТВА.

#### АВТОРИ:

Савостин-Косяк Данило Олександрович, Національний транспортний університет, асистент кафедри «Технічна експлуатація автомобілів та автосервіс», e-mail: daniel\_s@ukr.net, тел. (044)2805621, Україна, 01010, м. Київ, вул. Суворова, 1, к. 406.

#### AUTHORS:

Savostin-Kosiak Danylo O., National Transport University, assistant lecturer of the Department of Technical operation of cars and car services, e-mail: daniel\_s@ukr.net, tel. (044)2805621, Ukraine, 01010, Kyiv, Suvorova str. 1, of. 406.

#### АВТОРЫ:

Савостин-Косяк Данил Александрович, Национальный транспортный университет, ассистент кафедры «Техническая эксплуатация автомобилей и автосервис», e-mail: daniel\_s@ukr.net, тел. (044)2805621, Украина, 01010, г. Киев, ул. Суворова, 1, к. 406.

#### РЕЦЕНЗЕНТИ:

Романова Г. М., доктор педагогічних наук, професор, Інститут професійно-технічної освіти Національної академії педагогічних наук України, Київ, Україна.

Левківський О.П., доктор технічних наук, професор, Національний Транспортний Університет, професор кафедри виробництва, ремонту та матеріалознавства, Київ, Україна.

#### REVIEWER:

Romanova H. M. PhD., Pedagogy (Dr.), professor, Institute of Vocational Education of the National Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

Levkivskyi O.P, Doctor of Technical Sciences, Professor, National Transport University, Professor of Department of Manufacturing, Repair and Materials Engineering, Kyiv, Ukraine.