

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ  
ВАЗИРЛИГИ**

**НАМАНГАН МУХАНДИСЛИК ПЕДАГОГИКА ИНСТИТУТИ**

**ТАЪЛИМДА ИННОВАЦИОН ТЕХНОЛОГИЯ**

**Ю.УМАРАЛИЕВ, А.НОРМИРЗАЕВ**

**АВТОМОБИЛЛАР СЕРВИСИ АСОСЛАРИ ФАНИДАН  
МАЪРУЗА МАНБУЛАТЛАРИДА ЎҚИТИШ ТЕХНОЛОГИЯСИ**

**НАМАНГАН – 2011 й.**

**1.1. Ўқитиш модули технологияси**

<i>Дарсга ажратилган вақт 2 соат</i>	<b>Талабалар сони: 82 гача</b>
<i>Дарс шакли</i>	<b>Киришли, ахборотли маъруза</b>
<i>Маъруза режаси</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Фирма усулидаги автосервис ты\рисида тушунча.</li> <li>• Фирма усулидаги автосервиснинг ташкил етилишини асосий усуллари ва мезонлари.</li> <li>• Автомобиллар ишлаб чиқарувчи фирмалар ва ихтисослашган фирмалар.</li> <li>• Диллерлар автосервислари.</li> <li>• Фирмали автосервисни дунё автомобиллар бозоридаги ырни ва ашамияти.</li> <li>• Ривожланган/арб давлатлари ва Япония давлати етакчи автомобилсоз фирмаларини фирма усулидаги автосервис ташкил етишдаги тажрибалари.</li> <li>• Ўзбекистонда фирма усулидаги автосервис ва унинг истикболлари.</li> </ul>
<i>Ўқув машгулотини мақсади:</i> Фирма усулидаги автосервис ты\рисида тушунчаларни шакллантириш	
<i>Педагогик мақсади:</i>	<i>Талабани ўқув фаолияти натижаси:</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Фирма усулидаги автосервис ты\рисида тушунчани шакллантириш;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Фирма усулидаги автосервис ты\рисида тушунчаларга эга бўлади;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Фирма усулидаги автосервис ты\рисида тушунча.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• фирма усулидаги автосервис ты\рисида тушунчага ега быладилар;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Фирма усулидаги автосервиснинг ташкил етилишини асосий усуллари ва мезонлари.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• фирма усулидаги автосервиснинг ташкил етилишини асосий усуллари ва мезонлари билан танишадилар;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Автомобиллар ишлаб чиқарувчи фирмалар ва ихтисослашган фирмалар.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• автомобиллар ишлаб чиқарувчи фирмалар ва ихтисослашган фирмаларшақида ма'лумотга ега быладилар;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Диллерлар автосервислари.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• диллерлар автосервислари шақида ма'лумотга ега быладилар;-</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Фирмали автосервисни дунё автомобиллар бозоридаги ырни ва ашамияти.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• фирмали автосервисни дунё автомобиллар бозоридаги ырни ва ашамияти шақида ма'лумотга ега быладилар;-</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ривожланган/арб давлатлари ва Япония давлати етакчи автомобилсоз фирмаларини фирма усулидаги автосервис ташкил етишдаги тажрибалари.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ривожланган/арб давлатлари ва Япония давлати етакчи автомобилсоз фирмаларини фирма усулидаги автосервисни ташкил етишдаги тажрибаларини ырганадилар;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ўзбекистонда фирма усулидаги автосервис ва унинг истикболлари</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ызбекистонда фирма усулидаги автосервис ва унинг истикболлари шақида ма'лумотга ега быладилар.</li> </ul>
<i>Ўқитиш методи</i>	Кўргазмали маъруза, суҳбат
<i>Ўқитиш шакли</i>	Оммавий, жамоавий
<i>Ўқитиш воситалари</i>	Ўқув қўлланма, проектор
<i>Ўқитиш шароитлари</i>	Аудитория, ЎТВ ни қўллаш бўйича мослама
<i>Мониторинг в баҳолаш</i>	Оғзаки назорат: Савол ва жавоблар. Талабаларни мустақил ишларини бажарилиши бўйича кейинги маърузагача балли баҳолаш.

**1.2. ФИРМА УСУЛИДАГИ АВТОСЕРВИС ХИЗМАТИ мавзусига технологик харита**

<i><b>Ишнинг босқичлари ва вақти</b></i>	<i><b>Фаолият мазмуни</b></i>	
	<i><b>Ўқитувчи</b></i>	<i><b>Талабалар</b></i>
<b>Тайёрлов босқичи</b> (5 дақиқа)	1. Мавзу бўйича дарсни мазмунини тайёрлаш. 2. Маъруза учун намоиш слайдларини тайёрлаш. 3. Мавзу бўйича тарқатма тайёрлаш	
<b>1. Мавзуга кириш</b> (10 дақиқа)	1.1. Мазуни номини ва режасини намоиш этади. (Илова 1). 1.2. Талабаларни фаоллигини ошириш учун саволлар билан мурожаат қилади: - фирмавий <b>автосервис хизмати ҳақида қандай тушунчаларга эгасиз?</b>	Эшитади Талабалар берилган саволларга жавоб берадилар
<b>2. Асосий босқич</b> (55 дақиқа)	2.1. Power Поинт дастури асосидаги слайдлар намоиш этилади (Илова 2- 9).	Эшитади, Ёзиб олади
	2.2. Талабаларни фаоллигини ошириш учун саволлар билан мурожаат қилади (Илова 10).	Талабалар берилган саволларга жавоб берадилар
<b>3. Яқуний босқич</b> (10 дақиқа)	3.1. Мавзу бўйича талабалар саволларига жавоб беради ва яқун ясайди	Талабалар саволлар берадилар. Топширикни ёзиб оладилар
	3.2. Талабаларни мустақил иши учун мавзуларни таклиф этади: 1. Ўзбекистонда мавжуд фирмавий АТХКС ҳақида маълумот. 2. Чет эл мавжуд фирмавий АТХКС ҳақида маълумот 3. Инсерт техникаси асосида – ўқув материални ўзлаштириш (Илова 19).	

#### 4-Мавзу. ФИРМА УСУЛИДАГИ АВТОСЕРВИС ХИЗМАТИ РЕЖА

- Фирма усулидаги автосервис тўрисида тушунча.
- Фирма усулидаги автосервиснинг ташкил етилишини асосий усуллари ва мезонлари.
- Автомобиллар ишлаб чиқарувчи фирмалар ва ихтисослашган фирмалар.
- Диллерлар автосервислари.
- Фирмали автосервисни дунё автомобиллар бозоридаги ырни ва ашамияти.
- Ривожланган/арб давлатлари ва Япония давлати етакчи автомобилсоз фирмаларини фирма усулидаги автосервис ташкил етишдаги тажрибалари.
- Ўзбекистонда фирма усулидаги автосервис ва унинг истиқболлари.

#### Илова 2

Фирма усулида хизмат кўрсатиш – бу автомобил ишлаб чиқарувчи фирманинг ўз автомобилларига техник хизмат кўрсатиш ва таъмирлаш ишларини амалга оширишдир. Бу усулда хизмат кўрсатилганда қуйидаги тадбирлар тўлиқ бажарилиши лозим:

- ҳар бир фирма ўз автомобилларига сервис хизмат кўрсатишни ташкил этади;

- сервис автомобилнинг қаерда сотилишидан қатъий назар ташкил этилади;

- сервис тўлиқ шаклда, яъни сотиш, техник хизмат кўрсатиш ва таъмирлашнинг барча турлари, эҳтиёт қисмлар ва автоэксплуатацион материаллар билан таъминлаш амалга оширилади;

- фирма усулида ишловчи барча сервис корхоналари ўз фирмалари томонидан технологик жиҳозлар, техник хужжатлар, меъёрий хужжатлар ва кўрсатмалар билан тўла таъминланади;

- фирма ўз сервис корхоналари учун кадрлар ва мутахассисларни тайёрлайди ва уларнинг малакасини мунтазам ошириб боради.

Ҳар қайси автомобил ишлаб чиқарувчи фирма ёки компания ўз автомобилларини сотиш ва уларга сервис хизмати кўрсатиш учун “Дилер” ёки “Дистрибьютор” билан савдо шартномаси тузади.

Дунё автосервиси амалиётида автомобилларга фирма усулида хизмат кўрсатишнинг қуйидаги шакллари мавжуд:

- автомобилсозлик компаниялари ўз фирмалари орқали сервис хизматини ташкил этиш;

- шартнома асосида ишловчи асосий соҳаси бошқа бўлган фирмалар ёрдамида сервис хизматини ташкил этиш (АЁҚШ эгалари–“Бритиш Петролеум”, “Шел”, “Эссо”, суғурта компаниялари ва ҳоказолар);

- ихтисослашган олиб сотувчи фирмаларнинг махсус тайёргарликдан ўтган мутахассислари томонидан сервис хизматини ташкил этиш (“Тоёта” Япония ва бошқалар);

- автомобиллар сотувчи агентлар томонидан сервис хизмат кўрсатишни ташкил этиш (“Рено” Франция, “Фиат” Италия);

- автомобилларнинг айрим қисмлари ва тизимларини ишлаб чиқарувчи фирмалар ташкил этган сервисдан фойдаланиш. Масалан, АҚШда дизел-мотор ишлаб чиқарувчи фирмалар “Катерпиллер”, “Камминс”, Германияда “Раба Ман”, “Порше”, Россияда “Русский дизель” ва ҳоказо.

Амалда автомобилсозлик компаниялари фирма усулида хизматни ташкил этишнинг бир ёки бир неча вариантлардан иборат комбинацияларни қўллайдилар. Масалан, Франциянинг “Рено” фирмасига қаршли автомобилларга фирма усулида хизмат кўрсатувчи тармоқларда 13 минг атрофида “Дилерлар” фаолият кўрсатади, Италиянинг “Фиат” компаниясида эса, уларнинг сони 11 мингга ташкил этади.

Ўзбекистонда ҳам фирма усулида хизмат кўрсатиш шаклланган ва охириги вақтда тез сураатлар билан ривожланиб бормоқда:

- собиқ иттифоқ автомобил заводларининг “АвтоВАЗ” “АвтоЗАЗ”, “Москвич”, “АвтоГАЗ”, “КамАЗ” сервис хизмат кўрсатиш марказлари ва бошқалар;

- хорижий автомобил компанияларининг “Тоёта”, “Мерседес-Бенц”, “Хундай” ва бошқа фирмаларнинг сервис хизмат кўрсатиш станциялари;

- Ўзбекистонда ишлаб чиқарилаётган “УзОтойўл”, “Исузи”, “УзДЭУ авто”, “ДжиЭм Уз” компанияларининг сервис хизмат кўрсатиш марказлари. “УзДЭУ авто” хиссадорлик жамиятининг Ўзбекистон ички бозорида 45 та кафолатли хизмат кўрсатувчи дилерлари, ташки бозорда эса 19 та минтакавий корхоналари мавжуд бўлиб, “ДжиЭм Уз” ёпик хиссадорлик жамияти ташкил бўлгандан сўнг ички бозордаги дилерлар сони 2008 йилда яна 2 тага ортган. Ички бозордаги энг катта дилерларнинг 17 таси “Автотеххизмат” хиссадорлик жамиятига бирлашган.

“ДжиЭм Уз” нинг ички бозорда дилер корхоналарини танлаш мезонларида [27] давогарларга қуйидаги талаблар қўйилган:

1. Корхонанинг юридик макоми бўйича талаблар. Унда мулкчилик шаклидан қатъий назар корхона “юридик шахс” мақомига эга бўлган, Ўзбекистон Республикаси резиденти бўлиб, мустақил хўжалик юритувчи корхона бўлиши лозимлиги кўрсатиб ўтилган.

2. Корхонанинг ишлаб чиқариш техника имкониятига талабларда қуйидаги асосий холлар кўрсатилган:

- асосий фаолият сифатида автосервис хизмати кўрсатиш соҳасида 5 йилдан кам бўлмаган тажрибага эга бўлиш;

- шахсий айланма маблағлар 500 млн. сўмдан кам бўлмаслиги;

- охириги 12 ой давомида корхонанинг ойлик товар айланмаси 100 млн. сўмдан кам бўлмаслиги;

- техник хизмат кўрсатиш бўйича пуллик хизматлар ҳажми умумий товар айланмаси ҳажмининг 10 % дан кам бўлмаслиги;

- автосалоннинг намоёншлар зали (ихтисослашган автомагазин) ва “ДжиЭм Уз” ЁХЖ нинг автомобиллари ва эҳтиёт қисмларини сотишга мўлжалланган махсус шахсий майдонлари бўлишлиги.

3. Автосалон (автомарказ) қурилишига талабларда қуйидагилар таъкидланган:

- автосалонни қуришда “ДжиЭм Узбекистан” томонидан тасдиқланган, “Chevrolet” талаблари асосида яратилган қурилиш режаси дастури амал қилиб олинishi лозимлиги (2.11, 2.12-расмлар);



2.11-расм. “Шевролет” автосалонинг ташқи кўриниши.



2.12-расм. “Шевролет” автосалонинг намоёншлар зали

- автосалоннинг сотиш биноларига бўлган 8 банддан иборат талаблар келтирилиб, унда бино ва иншоотларнинг ўзаро ўрнашиши, таркиби, жихозланишлари ва 4 постли техник хизмат кўрсатиш станциясининг ишлаб чиқариш базаси ва малакали сервис хизмат кўрсатувчи мутахассислар бўлиши лозимлиги.

4. Намоёншлар зали, автомобиллар сақлаш жойи, ахборот алоқа воситалари ва автосалон ходимларига талабларда қуйидаги асосий ҳоллар келтирилган:

- дилер “Шевролет” томонидан тасдиқланган брендлар мажмуи (савдо белгиси, логотиплар, кўрсаткичлар ва бошқалар) ишлатилиши ва мебеллар танланиши, бинонинг ичи расмийлаштирилиши;

- мижозлар учун қабулхонанинг ва кутиш хоналарининг жихозланиши;
- эҳтиёт қисм ва аксессуарлар сақлаш ва уларни сотиш учун майдон

## Илова 6

Автомобилларга хизмат кўрсатиш соҳасида автосервис бозори шаклланди ва унда рақобат пайдо бўлди, бу эса, хизмат кўрсатиш сифатини янада кўтаришга хизмат қилади. Бундай шароитда фирма усулида хизмат кўрсатувчи корхоналарнинг аҳамияти катта.

Улар даромадининг 85-90 фоизини автомобил ва эҳтиёт қисмлар сотиш, 10-15 фоизини техник хизмат кўрсатиш ва таъмирлаш ташкил этади. Шунинг учун улар мустаҳкам моддий техника базасига эга, энг замонавий диагностик асбоблар, қурилмалар ва стендлар билан жиҳозланган юқори малакали мутахассис ва ишчилар билан таъминланган фирмавий автосервис корхоналарида автомобилларни сотиш, уларга сотишолди давридаги, кафолат давридаги ва кўпгина автомобиллар учун эса кафолатдан кейинга даврдаги сервис хизмати кўрсатилади. “ДжиЭМ Уз” ЁХЖ корхонаси томонидан ишлаб чиқарилаётган “Шевролет” фирмасининг “Эпика”, “Такума”, “Каптива” автомобиллари Ўзбекистон ва хорижий автомобил бозорини янада бойитди ва фирмавий сервис хизмати кўрсатишнинг мавқеини янада юқори поғонага кўтарди.

Бундан ташқари Республикада “Тоёта”, “Хундай”, “Мерседес Бенц”, “Форд” ва бошқа фирмаларнинг ҳам дилерлари фаолият кўрсатмоқдалар.

Доимий миқозларга хизмат кўрсатиш (абонементли хизмати) автомобиллар техник ҳолатини ҳисобга олиб бориш, унинг ресурсини башорат қилиш, бўлғуси сарф-харажатларни олдиндан режалаштириб бериш, доимий маслаҳатлар ва имтиёзлар бериш ҳисобига фирмавий сервис корхоналарининг рақобатбардошлигини янада оширади.

## Илова 7

Келгусида фирмавий автосервис янада ривожланиб, миқозларнинг маълумотлари компьютерга киритилиб, махсус дастур асосида сервис хизмат кўрсатиш даврлари графигини бир неча йил олдиндан тузиш, сарф харажатлар ҳисобланиб, миқоз бюджетини олдиндан режалаштириш имконини беради.

Фирмавий автосервиснинг навбатдаги долзарб масалалари:

- янги марказдаги автомобилларга сервис хизмати кўрсатишни биринчилардан бўлиб ташкил этиш;

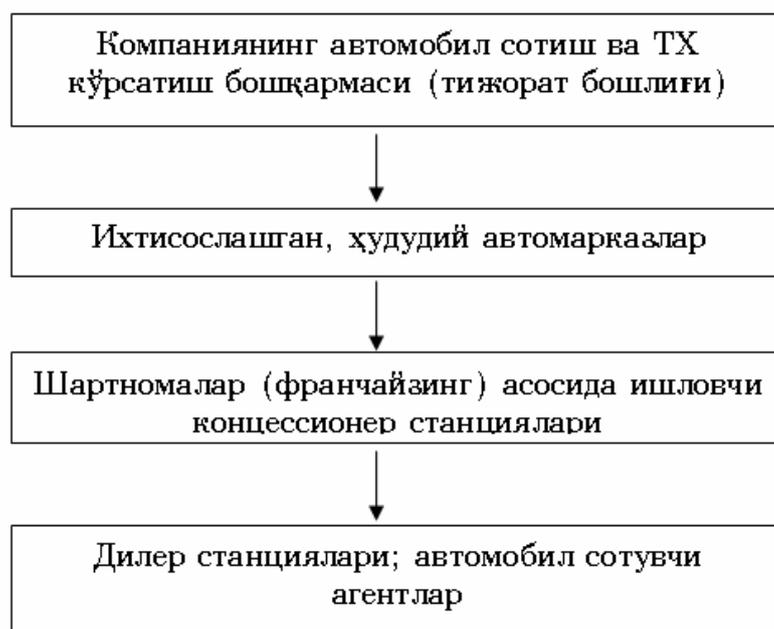
- хизмат турларининг янгиларни жорий қилиш (автомобил сотишда лизинг усулини қўллаш, ижарага бериш, ишлатилган автомобилларни сотишга тайёрлаш, сотиш ва уларга кафолатли хизмат кўрсатиш)

- автомобил тюнингини ривожлантириш – олдинги чиққан моделларга кейинги моделларда қўлланилган рул гидрокучайтиригичи, кондиционер, автонавигатор, аксессуарлар ва бошқа янгиликларни ўрнатиш;

- автосервис сифати менежменти тизимини ривожлантириш;
- сервис хизмат кўрсатиш меъёрларини аниқлаштириш ва уларни мижозларга етказиш (Ўзбекистон шароити ва унинг минтақаларига мослаб сервис хизмат кўрсатиш даврийлиги ва амаллар сонини, хар 1000 км.га тўғри келадиган жорий таъмир солиштирма иш хажмини автомобилнинг эксплуатацион шаронгдаги ишончлилиги тадқиқотлари натижасида белгилаш лозим);
- автомагистрал йўллар ёқасидаги автосервисни ривожлантириш ва бошқалар.

Фирмавий автосервис билан бир қаторда мустақил сервис корхоналари ва устахоналари ҳам ривожланиб бормоқда. Мижозларни жалб қилиш учун арзонроқ баҳода ва тез хизмат қилиш, ихтисослашган ишларни бажариш (ювиш, мой алмаштириш, кичик жорий таъмир ишлари, шина таъмир, кузов пачоқларини таъмирлаш ва бўяш ва бошқалар) атрофида яқин ўрнашган мижозларга кафолатдан кейинги даврдаги сервис хизматини кўрсатиш, магистрал йўллар ёқасида, марказдан узокдаги худудларда сервис хизматини ташкил қила олиш ва бошқалар уларнинг асосий афзаллиги ва кенг тарқалганлигининг сабабидир.

Ўзбекистонда фирмавий авто-сервис хорижий автомобиллар учун асосан Тошкент шаҳрида, мамлакатимизда ишлаб чиқарилаётган автомобиллар учун шаҳар ва туман марказларида фаолият кўрсатаёпти ва унинг кўлами кенгайиб бормоқда. Хориж тажрибасида ҳам шундай, АҚШ да барча автосервис хизмати кўрсатувчи корхоналарнинг 9 фоизигина фирма усулида ишлайди, улар бажарган ишларнинг улуши 1996 йилда 16 фоизни ташкил этган [16].

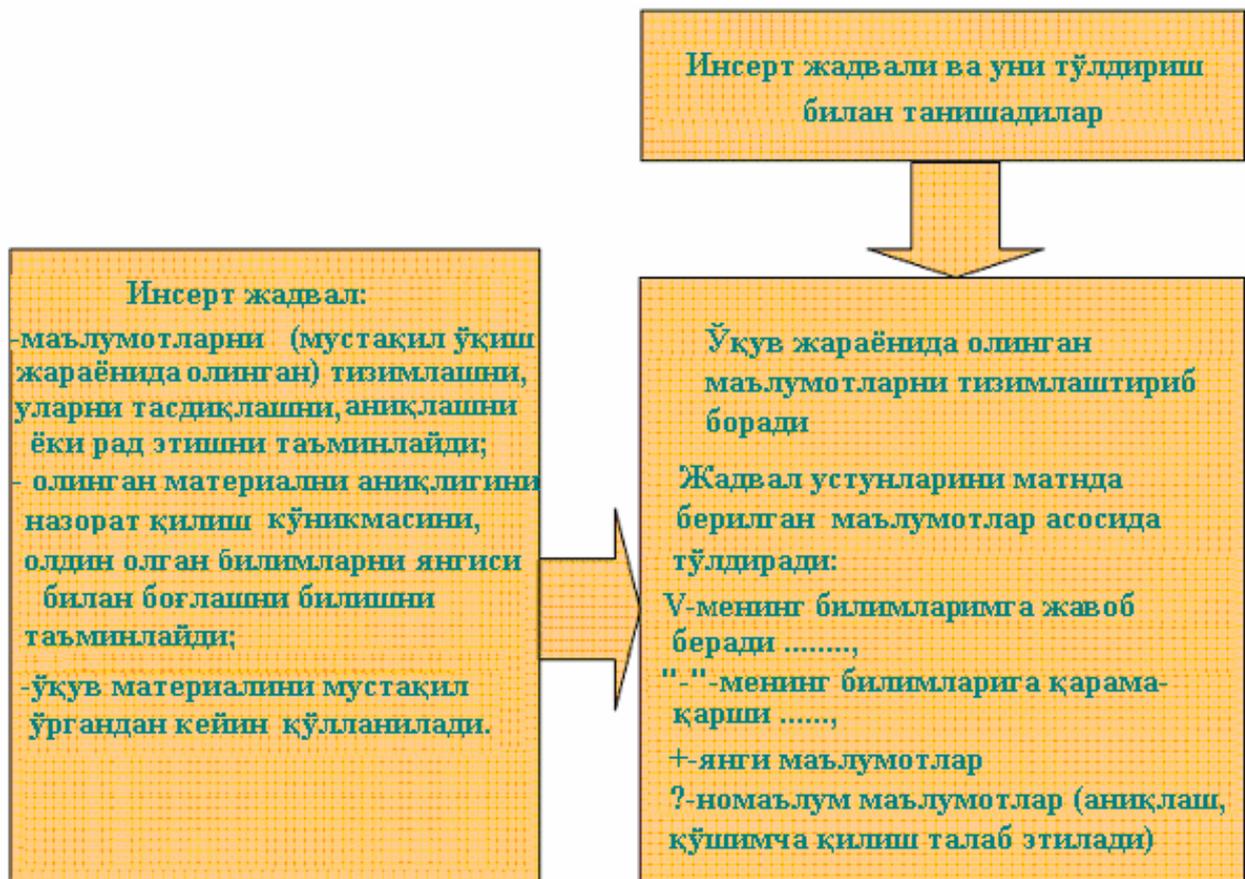


5. «Рено» компаниясининг автосервис хизмати кўрсатиш тармоғи чизмаси.

**Фаоллаштириш саволлари**

- 1.Фирма усулида автосервис хизмати кўрсатишни ўзига хос томонлари нималардан иборат? Ва нима учун ташкил этилади?
- 2.Фирма усулида хизмат кўрсатувчи корхоналар қандай фирмаларга қаршли бўлишлари мумкин?
- 3.Фирма усулидаги автосервис хизматини ташкил этиш асосий мезонлари нималардан иборат?
- 4.Фирма усулидаги автосервиснинг жаҳондаги ва Ўзбекистондаги ўрни ва аҳамияти нималардан иборат?

Илова 11



Илова 12

**Инсерт-жадвал**

V	+	-	?