

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце: **МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
 ФИО: Луковникова Елена Ивановна
 Должность: Проректор по учебно работе
 Дата подписания: 16.11.2021 09:43:30
 Уникальный программный ключ:
 662f10c4f551d206a7c65a90eeb2bf0a68110b35

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

"БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Е.И. Луковникова
16 ноября

Е.И.Луковникова

20 21 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.01.10 Гарантийное обслуживание и сервис

Закреплена за кафедрой **Машиностроения и транспорта**

Учебный план **b230303_21_AT.plx**
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Виды контроля в семестрах:

Контрольная работа 7, Зачет 7

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	17	17	17	17
Практические	34	34	34	34
В том числе инт.	12	12	12	12
Итого ауд.	51	51	51	51
Контактная работа	51	51	51	51
Сам. работа	93	93	93	93
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.т.н., доц., Мазур В.В. 

Рабочая программа дисциплины

Гарантийное обслуживание и сервис

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 916)

составлена на основании учебного плана:

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
утвержденного приказом ректора от 01.03.2021 протокол № 80.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Машиностроения и транспорта

Протокол от 23 апреля 2021 г. № 9

Срок действия программы: 2021-2025 уч.г.

Зав. кафедрой Слепенко Е. А. 

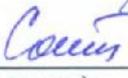
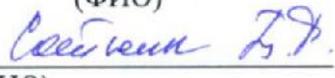
Председатель МКФ

доцент, к.т.н., Варданыан М.А.  пр. № 8 от 27.04.2021 г.

Ответственный за реализацию ОПОП  

(подпись)

(ФИО)

Директор библиотеки  

(подпись)

(ФИО)

№ регистрации 642

(методический отдел)

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Изучить организацию и технологию предоставления услуг по гарантийному обслуживанию автомобилей
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.01.10
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Технологические процессы ТО и ремонта автотранспортных средств
2.1.2	Правовые основы деятельности автомобильного транспорта
2.1.3	Конструкция шасси автомобиля
2.1.4	Конструкция автомобильных силовых агрегатов
2.1.5	Электроника и электрооборудование автомобилей
2.1.6	Контроль технического состояния автотранспортных средств
2.1.7	Автомобильные эксплуатационные материалы
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Организация и безопасность дорожного движения
2.2.3	Производственно-техническая инфраструктура на автомобильном транспорте
2.2.4	Материально-техническое обеспечение ТО и ремонта автотранспортных средств

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ПК-3: Способность организовывать и руководить выполнением работ по гарантийному и не гарантийному ТО и ремонту АТС и их компонентов.**

Индикатор 1	ПК-3.1. Ведение документооборота по гарантийному и негарантийному ТО ремонту АТС и их компонентов, в том числе учёт движения запасных частей
Индикатор 2	ПК-3.2. Организация материального обеспечения процесса ТО и ремонта АТС и их компонентов
Индикатор 3	ПК-3.3. Организация работ по гарантийному и негарантийному ТО и ремонту АТС и их компонентов

ПК-2: Способность внедрять, реализовывать и контролировать технологию технического осмотра транспортных средств.

Индикатор 1	ПК-2.1. Контроль и поддержание готовности к эксплуатации средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования
Индикатор 2	ПК-2.3. Контроль и реализация процесса принятия решения о соответствии технического состояния транспортных средств требованиям безопасности дорожного движения и оформление допуска их к эксплуатации на дорогах общего пользования

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	особенности и технологию выполнения контрольно-диагностических работ (оказания услуг) на предприятиях автосервиса; классификацию, назначение, устройство и принцип действия средств технического диагностирования; обязательные требования безопасности, предъявляемые к автотранспортным средствам; основные нормативные документы, регламентирующие порядок и качество выполнения работ (оказания услуг) по гарантийному и сервисному обслуживанию автотранспортных средств; структуру системы материально-технологического обеспечения предприятий автосервиса; особенности и технологию выполнения работ (оказания услуг) по гарантийному обслуживанию, ТО и ремонту автотранспортных средств на предприятиях автосервиса; классификацию, назначение, устройство и принцип действия технологического оборудования.
3.2	Уметь:
3.2.1	разрабатывать мероприятия по поддержанию готовности к эксплуатации средств технического диагностирования на предприятиях автосервиса; организовывать и реализовывать процесс принятия решения о соответствии технического состояния автотранспортных средств требованиям безопасности дорожного движения; применять нормативные документы при организации гарантийного и сервисного обслуживания автотранспортных средств; определять номенклатуру и количество требуемых запасных частей, материалов, инструмента и технологического оборудования для проведения гарантийного или сервисного обслуживания автомобилей; разрабатывать и организовывать процессы гарантийного обслуживания, ТО и ремонта автотранспортных средств на предприятиях автосервиса.
3.3	Владеть:

3.3.1	способностью организовывать и контролировать мероприятия по поддержанию готовности к эксплуатации средств технического диагностирования на предприятиях автосервиса; способностью организовывать и контролировать процесс принятия решения о соответствии технического состояния транспортных средств требованиям безопасности дорожного движения; навыками ведения документооборота по гарантийному и сервисному обслуживанию автомобилей;
3.3.2	способностью вести складское хозяйство; организовывать и контролировать мероприятия по поддержанию готовности к эксплуатации средств технического обслуживания и ремонта; способностью организовывать и руководить выполнением работ (оказанием услуг) по гарантийному обслуживанию, ТО и ремонту автомобилей на предприятиях автосервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Вид занятия	Наименование разделов и тем	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел	Раздел 1. Система фирменного обслуживания						
1.1	Лек	Условия формирования системы сервисного обслуживания. Структура системы фирменного обслуживания	7	2	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3	2	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; Лекция-беседа
1.2	Лек	Региональная система сервисного обслуживания. Дилерская система фирменного обслуживания. Виды услуг системы фирменного обслуживания	7	2	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3	2	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; Лекция-беседа
1.3	Лек	Маркетинг в системе технического сервиса. Работа сервисных служб. Торговые марки. Аренда. Лизинг	7	2	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3	2	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; Лекция-беседа
1.4	Лек	Обеспечение запасными частями при сервисном обслуживании. Система распределения запасных частей. Оригинальные запасные части. Номенклатура запасных частей. Каталоги	7	2	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3
1.5	Лек	Технико-экономические показатели деятельности предприятий технического сервиса	7	2	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3
1.6	Пр	Правила оформления заказов и приёмки автотранспортных средств. Порядок выдачи автотранспортных средств. Гарантии и ответственность	7	12	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3	2	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; Работа в малых группах
1.7	Пр	Определение номенклатуры и количества запасных частей и расходных материалов, подлежащих заказу и хранению на складах сервисной службы	7	12	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3	2	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; Работа в малых группах
1.8	Зачёт	Подготовка к зачёту	7	20	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3
1.9	Контр.раб	Выполнение контрольной работы	7	53	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3

	Раздел	Раздел 2. Организация гарантийного обслуживания на предприятиях сервиса						
2.1	Лек	Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники. Организация гарантийного обслуживания. Функции предприятия-изготовителя	7	1	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3
2.2	Лек	Содержание работ гарантийного обслуживания и порядок их проведения. Договоры на выполнение гарантийного обслуживания. Техническое обслуживание на гарантийном периоде эксплуатации. Срок исполнения работ по техническому обслуживанию	7	2	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3
2.3	Лек	Гарантийный ремонт и замена. Сроки исполнения работ гарантийного ремонта	7	2	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3
2.4	Лек	Закон о защите прав потребителей. Порядок предъявления претензий по качеству и рассмотрения рекламаций. Акт выполнения технических услуг. Утрата гарантийных обязательств	7	2	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3
2.5	Пр	Составление претензии по качеству товара или работ/услуг	7	10	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3	2	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; Работа в малых группах
2.6	Зачёт	Подготовка к зачёту	7	20	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Традиционная (репродуктивная) технология (преподаватель знакомит обучающихся с порядком выполнения задания, наблюдает за выполнением и при необходимости корректирует работу обучающихся)

Технология коллективного взаимодействия (работа в малых группах) (самостоятельное изучение обучающимися нового материала посредством сотрудничества в малых группах, дает возможность всем участникам участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения)

Технология дистанционного обучения (получение образовательных услуг без посещения университета, с помощью современных систем телекоммуникации (электронная почта, Интернет и др.))

Образовательные технологии с использованием активных методов обучения (лекция – беседа, лекция – дискуссия, проблемная лекция, лекция-визуализация, лекция с заранее запланированными ошибками, лекция – пресс-конференция, лекция с разбором конкретных ситуаций, лекция-консультация, занятия с применением затрудняющих условий, методы группового решения творческих задач, метод развивающейся кооперации)

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы и задания для текущего контроля

Раздел 1. Система фирменного обслуживания

Практическое занятие 1. Определение номенклатуры и количества запасных частей и расходных материалов, подлежащих

заказу и хранению на складах сервисной службы

Задание (по вариантам):

- 1) определить номенклатуру и количество запасных частей;
- 3) определить номенклатуру и количество расходных материалов.

Практическое занятие 2. Правила оформления заказов и приёмки автотранспортных средств. Порядок выдачи автотранспортных средств. Гарантии и ответственность

Задание (по вариантам):

- 1) оформить заказ-наряд на выполнение технического обслуживания или ремонта автотранспортного средства или отдельного агрегата;
- 2) оформить приемо-сдаточный акт.

Раздел 2. Организация гарантийного обслуживания на предприятиях сервиса

Практическое занятие 3. Составление претензии по качеству товара или работ/услуг

Задание (по вариантам):

- 1) изучить основные положения Закона РФ "О защите прав потребителей";
- 2) составить претензию по качеству товара или работ/услуг.

6.2. Темы письменных работ

Контрольная работа

Темы индивидуальных заданий контрольной работы:

Технико-экономические показатели деятельности предприятия технического сервиса (по вариантам).

6.3. Фонд оценочных средств

Вопросы к зачёту

Раздел 1. Система фирменного обслуживания

1. Условия формирования системы сервисного обслуживания.
2. Структура системы фирменного обслуживания.
3. Региональная система сервисного обслуживания.
4. Дилерская система фирменного обслуживания.
5. Виды услуг системы фирменного обслуживания.
6. Маркетинг в системе технического сервиса.
7. Работа сервисных служб.
8. Торговые марки.
9. Аренда. Лизинг.
10. Система распределения запасных частей при сервисном обслуживании.
11. Технико-экономические показатели деятельности предприятий технического сервиса.

Раздел 2. Организация гарантийного обслуживания на предприятиях сервиса

1. Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники.
2. Организация гарантийного обслуживания. Функции предприятия-изготовителя.
3. Содержание работ гарантийного обслуживания и порядок их проведения.
4. Техническое обслуживание на гарантийном периоде эксплуатации. Срок исполнения работ по техническому обслуживанию.
5. Гарантийный ремонт и замена. Сроки исполнения работ гарантийного ремонта.
6. Закон о защите прав потребителей. Порядок предъявления претензий по качеству и рассмотрения рекламаций. Акт выполнения технических услуг. Утрата гарантийных обязательств.

6.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы к зачёту, вопросы и задания для текущего контроля, контрольная работа

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
ЛП. 1	Щербаков А.Б.	Техническая эксплуатация автомобилей. Теоретические и нормативные основы: учебное пособие	Братск: БрГУ, 2010	99	

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л1. 2	Щербаков А.Б.	Техническая эксплуатация автомобилей: программа, контрольные работы и методические указания	Братск: БрГУ, 2012	1	http://ecat.brstu.ru/catalog/Учебные%20и%20учебно-методические%20пособия/Техника/Техническая%20эксплуатация%20автомобилей.Программа,%20контр.работы%20и%20метод.указания.2012.pdf
Л1. 3	Марусина В. И.	Системы, технология и организация автосервисных услуг: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	1	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135598

7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л2.		Технико-экономические показатели	, 1981	39	
Л2. 2	Новицкий Н. И., Горюшкин А. А., Кривенков А. В., Новицкий Н. И.	Технико-экономические показатели работы предприятий: учебно-методическое пособие: учебно-методическое пособие	Минск: ТетраСистемс, 2010	1	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572087
Л2. 3	Марусина В. И.	Системы, технология и организация автосервисных услуг: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2010	1	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228877

7.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л3. 1	Волгин В.В.	Автосервис: структура и персонал: Практическое пособие	Москва: Дашков и К*, 2006	5	
Л3. 2	Тарасюк В.Н.	Стандарт Системы менеджмента кафедры "Автомобильный транспорт" ГОУ ВПО "БрГУ". СТ АТ 2.301-2006. Оформление текстовых учебных документов: методические указания	Братск: БрГУ, 2006	97	
Л3. 3		Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса: учебное пособие (практикум): практикум	Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2019	1	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596406

7.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1	Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level
7.3.1.2	Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN No Level
7.3.1.3	Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN 1 license No Level
7.3.1.4	Ай-Логос Система дистанционного обучения

7.3.2 Перечень информационных справочных систем

7.3.2.1	Издательство "Лань" электронно-библиотечная система
7.3.2.2	«Университетская библиотека online»
7.3.2.3	Электронный каталог библиотеки БрГУ
7.3.2.4	Электронная библиотека БрГУ

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2304	Лекционная аудитория	Учебная мебель
2305	Лекционная аудитория	Учебная мебель
2306	Лекционная аудитория	Учебная мебель

2309	Аудитория для самостоятельной работы студентов	Учебная мебель
2201	читальный зал №1	Учебная мебель Оборудование 10- ПК i5-2500/H67/4Gb (монитор TFT19 Samsung); принтер HP Laser Jet P2055D

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Организация и технология предоставления услуг по гарантийному обслуживанию автомобилей изучаются на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной подготовки, в том числе при выполнении контрольной работы. Для закрепления знаний и самостоятельного изучения дисциплины необходимо взять в библиотеке литературу в соответствии с рекомендуемым списком, а также использовать интернет-ресурсы. На практических занятиях решаются теоретические и практические задачи. По результатам практических занятий необходимо подготовить отчёт. Отчёт по практическим занятиям и контрольная работа оформляются в соответствии с действующей нормативно-технической документацией. Предусмотрена защита отчёта по практическим занятиям. Зачёт по дисциплине проставляется по результатам защиты отчёта по практическим занятиям. При необходимости предусмотрена дистанционная проверка отчёта по практическим занятиям и контрольной работы перед их распечаткой на бумаге.