

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

"БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Е.И.Луковникова

_____ 24 мая _____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.10 Гарантийное обслуживание и сервис

Закреплена за кафедрой **Машиностроения и транспорта**

Учебный план bz230303_23_БУЛАТ.plx

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Виды контроля на курсах:

Контрольная работа 5, Зачет 5

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс Вид занятий	5		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
В том числе инт.	3	3	3	3
В том числе в форме практ. подготовки	8	8	8	8
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	128	128	128	128
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	144	144	144	144

Программу составил:
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 17.02.2023 № 72.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

машиностроения и транспорта

Протокол от 10 апреля 2023 г. № 10

Срок действия программы: 2023-2027 уч.г.

Зав. кафедрой Слепенко Е.А.

Председатель МКФ

доцент, к.т.н., Варданян М.А. _____ Протокол от 18 апреля 2023 г. № 10

Ответственный за реализацию ОПОП _____ Слепенко Е.А.

Директор библиотеки _____ Сотник Т.Ф.

№ регистрации _____ 43 _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МКФ

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Машиностроения и транспорта

Внесены изменения/дополнения (Приложение _____)

Протокол от _____ 2024 г. № ____

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МКФ

_____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры
Машиностроения и транспорта

Внесены изменения/дополнения (Приложение _____)

Протокол от _____ 2025 г. № ____

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МКФ

_____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
Машиностроения и транспорта

Внесены изменения/дополнения (Приложение _____)

Протокол от _____ 2026 г. № ____

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МКФ

_____ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
Машиностроения и транспорта

Внесены изменения/дополнения (Приложение _____)

Протокол от _____ 2027 г. № ____

Зав. кафедрой _____

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	Электроника и электрооборудование автомобилей
2.1.3	Конструкция автомобильных силовых агрегатов
2.1.4	Конструкция шасси автомобиля
2.1.5	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

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	5	1	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.4	1	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	5	1	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.4	1	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	5	1	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3
1.4	Лек	Обеспечение запасными частями при сервисном обслуживании. Система распределения запасных частей. Оригинальные запасные части. Номенклатура запасных частей. Каталоги	5	1	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3
1.5	Ср	Технико-экономические показатели деятельности предприятий технического сервиса	5	24	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.4	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	5	3	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1	1	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	5	3	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3
1.8	Зачёт	Подготовка к зачёту	5	2	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3
1.9	Контр.ра б.	Выполнение контрольной работы	5	12	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1	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	Ср	Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники. Организация гарантийного обслуживания. Функции предприятия-изготовителя	5	22	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3
2.2	Ср	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	5	24	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3
2.3	Ср	Гарантийный ремонт и замена. Сроки исполнения работ гарантийного ремонта	5	22	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3
2.4	Ср	Закон о защите прав потребителей. Порядок предъявления претензий по качеству и рассмотрения рекламаций. Акт выполнения технических услуг. Утрата гарантийных обязательств	5	24	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.4	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	5	2	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1	0	ПК-2.1; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3
2.6	Зачёт	Подготовка к зачёту	5	2	ПК-3 ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1	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 телекомму-никации (электронная почта, Интернет и др.))

Образовательные технологии с использованием активных методов обучения (лекция – беседа)

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;
- 2) определить номенклатуру и количество расходных материалов.

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

<p>Задание (по вариантам):</p> <p>1) оформить заказ-наряд на выполнение технического обслуживания или ремонта автотранспортного средства или отдельного агрегата;</p> <p>2) оформить приемо-сдаточный акт.</p> <p>Раздел 2. Организация гарантийного обслуживания на предприятиях сервиса</p> <p>Практическое занятие 3. Составление претензии по качеству товара или работ/услуг</p> <p>Задание (по вариантам):</p> <p>1) изучить основные положения Закона РФ "О защите прав потребителей";</p> <p>2) составить претензию по качеству товара или работ/услуг.</p>
6.2. Темы письменных работ
<p>Контрольная работа</p> <p>Темы индивидуальных заданий контрольной работы:</p> <p>Технико-экономические показатели деятельности предприятия технического сервиса (по вариантам).</p>
6.3. Фонд оценочных средств
<p>Вопросы к зачёту</p> <p>Раздел 1. Система фирменного обслуживания</p> <p>1.1. Условия формирования системы сервисного обслуживания.</p> <p>1.2. Структура системы фирменного обслуживания.</p> <p>1.3. Региональная система сервисного обслуживания.</p> <p>1.4. Дилерская система фирменного обслуживания.</p> <p>1.5. Виды услуг системы фирменного обслуживания.</p> <p>1.6. Маркетинг в системе технического сервиса.</p> <p>1.7. Работа сервисных служб.</p> <p>1.8. Торговые марки.</p> <p>1.9. Аренда. Лизинг.</p> <p>1.10. Система распределения запасных частей при сервисном обслуживании.</p> <p>1.11. Технико-экономические показатели деятельности предприятий технического сервиса.</p> <p>Раздел 2. Организация гарантийного обслуживания на предприятиях сервиса</p> <p>2.1. Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники.</p> <p>2.2. Организация гарантийного обслуживания. Функции предприятия-изготовителя.</p> <p>2.3. Содержание работ гарантийного обслуживания и порядок их проведения.</p> <p>2.4. Техническое обслуживание на гарантийном периоде эксплуатации. Срок исполнения работ по техническому обслуживанию.</p> <p>2.5. Гарантийный ремонт и замена. Сроки исполнения работ гарантийного ремонта.</p> <p>2.6. Закон о защите прав потребителей. Порядок предъявления претензий по качеству и рассмотрения рекламаций. Акт выполнения технических услуг. Утрата гарантийных обязательств.</p>
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.1.1	Щербаков А.Б.	Техническая эксплуатация автомобилей. Теоретические и нормативные основы: учебное пособие	Братск: БрГУ, 2010	99	
ЛП.1.2	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

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
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
Л12. 1	Волгин В.В.	Автосервис: структура и персонал: Практическое пособие	Москва: Дашков и К*, 2006	5	
Л12.		Технико-экономические показатели	, 1981	39	
Л12. 3	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
Л12. 4	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
Л12. 5		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

7.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л13. 1	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	

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	Ай-Логос

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)

Аудитория	Назначение	Оснащение аудитории	Вид занятия
2309	Аудитория для самостоятельной работы студентов	Учебная мебель	Ср
2201	читальный зал №1	Комплект мебели (посадочных мест) Стеллажи Комплект мебели (посадочных мест) для библиотекаря Выставочные шкафы ПК i5-2500/H67/4Gb (монитор TFT19 Samsung) (10шт.); принтер HP Laser Jet P2055D (1шт.)	Ср
3118	Учебная аудитория (мультимедийный/дисплейн	Основное оборудование: - системный блок AMD 690G, mANX HDD Seagate 250Gb, DIMM	Пр

	ый класс)	2*512Mb, DVDRV,FDD,- 9 шт; - монитор LCD 19 Samsung 943 – 9 шт; - интерактивная доска SMART – 1 шт. Дополнительно: - меловая доска/ маркерная доска –1/1 шт.; Учебная мебель: - комплект мебели (посадочных мест) – 24 шт.; - комплект мебели (посадочных мест) для преподавателя – 1 шт.	
3118	Учебная аудитория (мультимедийный/дисплейный класс)	Основное оборудование: - системный блок AMD 690G, mANX HDD Seagate 250Gb, DIMM 2*512Mb, DVDRV,FDD,- 9 шт; - монитор LCD 19 Samsung 943 – 9 шт; - интерактивная доска SMART – 1 шт. Дополнительно: - меловая доска/ маркерная доска –1/1 шт.; Учебная мебель: - комплект мебели (посадочных мест) – 24 шт.; - комплект мебели (посадочных мест) для преподавателя – 1 шт.	Лек

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.