

**"БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

\_\_\_\_\_ А.М. Патрусова

\_\_\_\_\_ 20 мая \_\_\_\_\_ 2025 г.

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

Закреплена за кафедрой **машиностроения и транспорта**

Учебный план **b230303\_25\_БУЛАТ.plx**  
**23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов**

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Виды контроля в семестрах:  
Зачет 7, Контрольная работа 7

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	17			
Неделя	17			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	17	17	17	17
Практические	34	34	34	34
В том числе инт.	12	12	12	12
В том числе в форме практ.подготовки	34	34	34	34
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:  
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 31.01.2025 г. № 61.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

### **машиностроения и транспорта**

Протокол от 18.04.2025 г. № 12

Срок действия программы: 4 года

Зав. кафедрой Слепенко Е.А.

Председатель МКФ

доцент, к.т.н., Варданян М.А.

Протокол от 22.04.2025 г. № 8

Ответственный за реализацию ОПОП \_\_\_\_\_ Слепенко Е.А.

Директор библиотеки \_\_\_\_\_ Сотник Т.Ф.

№ регистрации \_\_\_\_\_ 44 \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РИД для исполнения в учебном году**

Председатель МКФ

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 20\_\_ -20\_\_ учебном году на заседании кафедры

**Машиностроения и транспорта**

Внесены изменения/дополнения (Приложение \_\_\_\_\_)

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ 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
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Технологические процессы ТО и ремонта автотранспортных средств
2.1.2	Электроника и электрооборудование автомобилей
2.1.3	Конструкция шасси автомобиля
2.1.4	Конструкция автомобильных силовых агрегатов
2.1.5	Автомобильные эксплуатационные материалы
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Производственная (преддипломная) практика

**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.**

**ПК-3.1: Ведение документооборота по гарантийному и не гарантийному ТО ремонту АТС и их компонентов, в том числе учет движения запасных частей**

Знать основные нормативные документы, регламентирующие порядок и качество выполнения работ (оказания услуг) по гарантийному и сервисному обслуживанию автотранспортных средств

Уметь определять номенклатуру и количество требуемых запасных частей, материалов, инструмента и технологического оборудования для проведения гарантийного или сервисного обслуживания автомобилей

Владеть навыками ведения документооборота по гарантийному и сервисному обслуживанию автомобилей

**ПК-3.2: Организация материального обеспечения процесса ТО и ремонта АТС и их компонентов**

Знать структуру системы материально-технологического обеспечения предприятий автосервиса

Уметь разрабатывать мероприятия по поддержанию готовности к эксплуатации средств технического диагностирования на предприятиях автосервиса

Владеть способностью вести складское хозяйство

**ПК-3.3: Организация работ по гарантийному и негарантийному ТО и ремонту АТС и их компонентов**

Знать особенности и технологию выполнения работ (оказания услуг) по гарантийному обслуживанию, ТО и ремонту автотранспортных средств на предприятиях автосервиса

Уметь применять нормативные документы при организации гарантийного и сервисного обслуживания автотранспортных средств

Владеть способностью организовывать и руководить выполнением работ (оказанием услуг) по гарантийному обслуживанию, ТО и ремонту автомобилей на предприятиях автосервиса

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

**ПК-2.1: Контроль и поддержание готовности к эксплуатации средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования**

Знать классификацию, назначение, устройство и принцип действия технологического оборудования и средств технического диагностирования

Уметь организовывать и контролировать мероприятия по поддержанию готовности к эксплуатации средств технического обслуживания и ремонта

Владеть способностью организовывать и контролировать мероприятия по поддержанию готовности к эксплуатации средств технического диагностирования на предприятиях автосервиса

**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**

Знать обязательные требования безопасности, предъявляемые к автотранспортным средствам

Уметь организовывать и реализовывать процесс принятия решения о соответствии технического состояния автотранспортных средств требованиям безопасности дорожного движения

Владеть способностью организовывать и контролировать процесс принятия решения о соответствии технического состояния транспортных средств требованиям безопасности дорожного движения

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Вид занятия	Наименование разделов и тем	Семестр / Курс	Часов	Индикаторы	Литература	Инте ракт.	Примечание
-------------	-------------	-----------------------------	----------------	-------	------------	------------	------------	------------

	Раздел	<b>Раздел 1. Система фирменного обслуживания</b>						
1.1	Лек	Условия формирования системы сервисного обслуживания. Структура системы фирменного обслуживания	7	2	ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3Л3.2	2	Лекция-беседа
1.2	Лек	Региональная система сервисного обслуживания. Дилерская система фирменного обслуживания. Виды услуг системы фирменного обслуживания	7	2	ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3Л3.2	2	Лекция-беседа
1.3	Лек	Маркетинг в системе технического сервиса. Работа сервисных служб. Торговые марки. Аренда. Лизинг	7	2	ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3Л3.2	2	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-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3Л3.2	0	
1.5	Лек	Технико-экономические показатели деятельности предприятий технического сервиса	7	2	ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3Л3.2	0	
1.6	Пр	Правила оформления заказов и приёмки автотранспортных средств. Порядок выдачи автотранспортных средств. Гарантии и ответственность	7	12	ПК-3.1 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2	2	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-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2	2	Работа в малых группах
1.8	Зачёт	Подготовка к зачёту	7	20	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2	0	
1.9	Контр.раб	Выполнение контрольной работы	7	53	ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2	0	
	Раздел	<b>Раздел 2. Организация гарантийного обслуживания на предприятиях сервиса</b>						
2.1	Лек	Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники. Организация гарантийного обслуживания. Функции предприятия-изготовителя	7	1	ПК-3.3 ПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3Л3.2	0	

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-3.3 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3Л3.2	0	
2.3	Лек	Гарантийный ремонт и замена. Сроки исполнения работ гарантийного ремонта	7	2	ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3Л3.2	0	
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-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3Л3.2	0	
2.5	Пр	Составление претензии по качеству товара или работ/услуг	7	10	ПК-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2	2	Работа в малых группах
2.6	Зачёт	Подготовка к зачёту	7	20	ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2	0	

### 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)

### 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### 6.1. Текущий контроль

Текущим контролем успеваемости обучающихся является межсессионная аттестация – единовременное подведение итогов текущей успеваемости не менее одного раза в семестр по всем дисциплинам/практикам.

Порядок проведения, содержание и особенности текущего контроля успеваемости представлены в разработанном Фонде оценочных средств для данной дисциплины.

#### 6.2. Темы письменных работ

Контрольная работа

Темы индивидуальных заданий контрольной работы:

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

Критерии оценивания результатов контрольной работы представлены в ФОС по данной дисциплине

#### 6.3. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта.

Порядок проведения, содержание и критерии оценивания итоговой промежуточной аттестации представлены в Фонде оценочных средств для данной дисциплины.

#### 6.4. Перечень видов оценочных средств

ПЗ, вопросы к зачёту, тестовые задания, индивидуальные задания на контрольную работу

<b>7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>					
<b>7.1. Рекомендуемая литература</b>					
<b>7.1.1. Основная литература</b>					
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л1. 1	Щербаков А.Б.	Техническая эксплуатация автомобилей. Теоретические и нормативные основы: учебное пособие	Братск: БрГУ, 2010	99	
Л1. 2	Марусина В. И.	Системы, технология и организация автосервисных услуг: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	1	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=135598">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=135598</a>
Л1. 3	Мороз, С. М.	Методы обеспечения работоспособного технического состояния автотранспортных средств: учебник для вузов	Москва : Издательство Юрайт, 2025	1	<a href="https://urait.ru/bcode/566673">https://urait.ru/bcode/566673</a>
<b>7.1.2. Дополнительная литература</b>					
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л2. 1	Волгин В.В.	Автосервис: структура и персонал: Практическое пособие	Москва: Дашков и К*, 2006	5	
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	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=572087">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=572087</a>
Л2. 3	Марусина В. И.	Системы, технология и организация автосервисных услуг: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2010	1	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228877">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228877</a>
Л2. 4		Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса: учебное пособие (практикум): практикум	Ставрополь: Северо- Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2019	1	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=596406">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=596406</a>
<b>7.1.3. Методические разработки</b>					
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л3. 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	
Л3. 2	Щербаков А.Б.	Техническая эксплуатация автомобилей: программа, контрольные работы и методические указания	Братск: БрГУ, 2012	1	<a href="http://ecat.brstu.ru/catalog/Учебные%20и%20учебно-методические%20пособия/Техника/Техническая%20эксплуатация%20автомобилей.Программа,%20контр.работы%20и%20метод.указания.2012.pdf">http://ecat.brstu.ru/catalog/Учебные%20и%20учебно-методические%20пособия/Техника/Техническая%20эксплуатация%20автомобилей.Программа,%20контр.работы%20и%20метод.указания.2012.pdf</a>
<b>7.3.1 Перечень программного обеспечения</b>					
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				
<b>7.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>					

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
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/дисплейный класс)	Основное оборудование: - системный блок AMD 690G, mANX HDD Seagate 250Gb, DIMM 2*512Mb, DVDRV,FDD,- 1 шт; - монитор LCD 19 Samsung 943 – 1 шт; - интерактивная доска SMART – 1 шт. Дополнительно: - меловая доска/ маркерная доска –1/1 шт.; Учебная мебель: - комплект мебели (посадочных мест) – 24шт.; - комплект мебели (посадочных мест) для преподавателя – 1 шт	Лек
УМ-2	Учебная аудитория (дисплейный класс)	Основное оборудование: - системный блок AMD, Ryzen 5 7600X – 9 шт; - монитор LCD 19 MSI – 8 шт; - лазерный проектор Optoma HZ146X-W; Дополнительно: - Меловая доска – 1 шт; Учебная мебель: - комплект мебели (посадочных мест) – 8 шт.; - комплект мебели (посадочных мест) для преподавателя – 1 шт.	Пр
2131	Учебная аудитория (дисплейный класс)	Основное оборудование: - Автоматизированное рабочее место Моноблок Aquarius Mnb Pro T584 R52 (23.8"/i7_8700T/D4_8G/VINT/SSD10 00/SB/NIC/WiFi/KM/AstraCE – 15 шт; - Принтер Xerox Phaser 3140 Laser Printer – 1 шт; - Компьютерный тренажёр одноковшового гидравлического экскаватора Digger Zaxis 240- 1 шт; - Телевизор LED75" (190 см) Xiaomi TV A Pro 75 2025 [4K UltraHD, 3840x2160, Smart] – 1 шт.  Дополнительно: Маркерная доска – 1 шт.  Учебная мебель: Комплект мебели (посадочные места / АРМ) – 15/15 шт. Комплект мебели (посадочное место/АРМ) для преподавателя – 1/1 шт.	Пр

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

Организация самостоятельной работы обучающихся зависит от вида учебных занятий:

- лекции

В процессе формирования конспекта лекций, обучающийся должен кратко, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины.

Самостоятельно осуществлять проверку терминов с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, лабораторном или практическом занятии.

- практические занятия

Практические занятия реализуются в форме практической подготовки при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определённых видов заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

При подготовке к практическим занятиям обучающийся должен осуществлять работу с конспектом лекций (обобщение, систематизация, углубление и конкретизация полученных теоретических знаний), выработка способности и готовности их использования на практике. В процессе практических занятий у обучающегося формируется интеллектуальное умение,

готовность к ответам на контрольные и дополнительные вопросы, навык работы с основной и дополнительной литературой, необходимой для освоения дисциплины и осуществляется выполнение заданий, решение задач, активное участие в интерактивной, активной, инновационной формах обучения, составление письменных отчетов.

- самостоятельная работа обучающихся

Проработка основной и дополнительной литературы, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в теме/разделе. Конспектирование прочитанных литературных источников. Проработка материалов по изучаемому вопросу, с использованием рекомендуемых ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Выполнение заданий преподавателя, необходимых для подготовки к участию в интерактивной, активной, инновационных формах обучения по изучаемой теме.

- подготовка к зачёту

При подготовке к зачёту необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, использовать рекомендуемые ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».