

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой

| | |
|-----------------------------|---|
| ЮУрГУ | Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета |
| СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП | |
| Кому выдан: Рулевский А. Д. | |
| Пользователь: rulevskiad | |
| Дата подписания: 18.05.2022 | |

А. Д. Рулевский

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины 1.Ф.П1.01 Гарантийная политика и ремонт автомобилей
для направления 23.03.02 Наземные транспортно-технологические комплексы
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Автомобили
форма обучения очная
кафедра-разработчик Автомобили и автомобильный сервис**

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению
подготовки 23.03.02 Наземные транспортно-технологические комплексы,
утверждённым приказом Минобрнауки от 07.08.2020 № 915

Зав.кафедрой разработчика,
к.техн.н., доц.

| | |
|-----------------------------|---|
| ЮУрГУ | Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета |
| СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП | |
| Кому выдан: Рулевский А. Д. | |
| Пользователь: rulevskiad | |
| Дата подписания: 17.05.2022 | |

А. Д. Рулевский

Разработчик программы,
к.техн.н., доцент

| | |
|-----------------------------|---|
| ЮУрГУ | Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета |
| СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП | |
| Кому выдан: Леванов И. Г. | |
| Пользователь: levanovig | |
| Дата подписания: 16.05.2022 | |

И. Г. Леванов

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Гарантийная политика и ремонт автомобилей» является формирование у студентов системного представления о системе гарантийного обслуживания, которое позволит обеспечить реализацию гарантийных обязательств предприятия-изготовителя направленных на обеспечение полной работоспособности автомобиля в гарантийный период эксплуатации. Задачи:

- изучить требования производителей к системе гарантийного сопровождения автомобилей;
- изучить технологии работ по проведению регламентного гарантийного технического обслуживания автомобиля;
- способствовать формированию культуры производственного мышления.

Краткое содержание дисциплины

Основные этапы, виды работ, требования к качеству. Понятие о гарантийных обязательствах производителей. Система организации работ автомобильных дилеров по гарантийному обслуживанию. Структура и состав работ автомобильных дилеров по гарантийному обслуживанию. Порядок предъявления претензий по качеству и рассмотрения рекламаций в соответствии с Положением о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|--|---|
| ПК-2 Способен осуществлять продажу транспортных средств и работать с клиентом, проводить послепродажное обслуживание | Знает: основные понятия гарантийного технического обслуживания и гарантийной политики, нормативно-техническую документацию, сопровождающую гарантинное обслуживание автомобилей. Умеет: работать документацией, связывать неисправности автомобиля с условиями эксплуатации, определять тип отказов. |

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
|---|---|
| Учебная практика, ознакомительная практика (2 семестр) | Современный рынок автомобильной техники и запасных частей, Продажа автомобилей, Технологии Индустрии 4.0 в автомобильном бизнесе, Системы управления взаимоотношениями с клиентами |

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

| Дисциплина | Требования |
|--|--|
| Учебная практика, ознакомительная практика (2 семестр) | <p>Знает: основные документы, сопровождающие процесс продажи автомобилей в диллерском центре., устройство и конструктивные особенности обслуживаемых автомобилей; назначение и взаимодействие основных узлов ремонтируемых автомобилей; основные методы обработки автомобильных деталей; виды технической документации; основные положения действующей нормативной документации; правила охраны труда, промышленной санитарии и противопожарной защиты, требования к оформлению отчётной документации. Умеет: выбирать и пользоваться инструментами и приспособлениями для слесарных работ, а также пользоваться контрольно-измерительными приборами и аппаратурой; определять способы и средства ремонта; осуществлять контроль технического состояния автомобилей, оценивать техническое состояние агрегатов, систем и узлов автомобилей; использовать нормативно-техническую документацию; анализировать и оценивать состояние охраны труда на производственном участке, требования к оформлению отчётной документации. Имеет практический опыт: организации работы по продажам автомобилей в диллерском центре., пользования технологическим оборудованием при техническом обслуживании автомобилей; выполнения регламентных работ по техническому обслуживанию автомобилей, работ по текущему ремонту; снятия и установки агрегатов и узлов автомобилей; определения и устранения причин отказов и неисправностей механизмов, агрегатов и систем автомобилей.</p> |

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 36,25 ч. контактной работы

| Вид учебной работы | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|--|-------------|------------------------------------|
| | | Номер семестра |
| | | 4 |
| Общая трудоёмкость дисциплины | 72 | 72 |
| <i>Аудиторные занятия:</i> | | |
| Лекции (Л) | 16 | 16 |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 16 | 16 |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | 0 |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i> | 35,75 | 35,75 |

| | | |
|---|-------|-------|
| с применением дистанционных образовательных технологий | 0 | |
| Подготовка конспекта "ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ЛЕГКОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ И МОТОТЕХНИКИ". | 35,75 | 35.75 |
| Консультации и промежуточная аттестация | 4,25 | 4,25 |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен) | - | зачет |

5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | |
|-----------|---|---|---|----|----|
| | | Всего | Л | ПЗ | ЛР |
| 1 | Система регламентного предпродажного и послепродажного технического обслуживания автомобилей. | 8 | 4 | 4 | 0 |
| 2 | Понятие о гарантийных обязательствах производителей. | 8 | 4 | 4 | 0 |
| 3 | Организация работ автомобильных дилеров по гарантийному обслуживанию. | 8 | 4 | 4 | 0 |
| 4 | Содержание работ гарантийного обслуживания и порядок их проведения. | 8 | 4 | 4 | 0 |

5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия | Кол-во часов |
|----------|-----------|---|--------------|
| 1 | 1 | Система регламентного предпродажного обслуживания автомобилей. | 2 |
| 2 | 1 | Система регламентного послепредпродажного обслуживания | 2 |
| 3 | 2 | Основные понятия | 2 |
| 4 | 2 | Положение о техническом обслуживании автомобилей | 2 |
| 5 | 3 | Положение о гарантийном обслуживании автомобилей | 2 |
| 6 | 3 | Гарантийная политика производителя автомобилей | 2 |
| 7 | 4 | Основные регламентные работы при гарантийном обслуживании | 2 |
| 8 | 4 | Порядок выполнения гарантийного ремонта и технического обслуживания | 2 |

5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара | Кол-во часов |
|-----------|-----------|--|--------------|
| 1 | 1 | Основные этапы, виды работ, требования к качеству. | 2 |
| 2 | 1 | Понятие о гарантийных обязательствах производителей. Закон о защите прав потребителей. | 2 |
| 3 | 2 | Система организации работ автомобильных дилеров по гарантийному обслуживанию. | 2 |
| 4 | 2 | Основные понятия положения о ТО и Р | 2 |
| 5 | 3 | Структура и состав работ автомобильных дилеров по гарантийному обслуживанию. | 4 |
| 6 | 4 | Порядок предъявления претензий по качеству и рассмотрения рекламаций в соответствии с Положением о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники | 2 |
| 7 | 4 | Влияние условий эксплуатации на техническое состояние узлов и агрегатов автомобилей | 2 |

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС | | | |
|---|---|---------|--------------|
| Подвид СРС | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс | Семестр | Кол-во часов |
| Подготовка конспекта "ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ЛЕГКОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ И МОТОТЕХНИКИ". | Положения о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники РД 37.009.025-92, утвержденное Приказом Департамента автомобильной промышленности Минпрома РФ от 01.11.1992 N 43. | 4 | 35,75 |

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

| № КМ | Се-местр | Вид контроля | Название контрольного мероприятия | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов | Учи-тыва-ется в ПА |
|------|----------|------------------|---|-----|------------|---|--------------------|
| 1 | 4 | Текущий контроль | Письменный опрос (знание терминов и основных понятий) | 1 | 6 | <p>Письменный опрос осуществляется на последнем занятии изучаемого раздела.</p> <p>Студенту задаются 3 вопроса из списка контрольных вопросов.</p> <p>Время, отведенное на опрос - 15 минут</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам.</p> <p>Частично правильный ответ соответствует 1 баллу.</p> <p>Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.</p> <p>Максимальное количество баллов – 6.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p> <p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %.</p> | зачет |

| | | | | | | | |
|---|---|------------------|--|---|---|---|-------|
| | | | | | | Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %. | |
| 2 | 4 | Текущий контроль | Выступление с докладом | 1 | 3 | <p>Выступление с докладом проходит в течении семестра.</p> <p>Студент выбирает тему и готовит доклад с презентацией.</p> <p>Время, отведенное на выступление - не более 10 минут, включая ответы на вопросы аудитории.</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Выступление состоялось: уложился во временной регламент, подготовил презентацию - 3 балла.</p> <p>Выступление состоялось: не уложился во временной регламент, не подготовил презентацию - 2 балла.</p> <p>Выступление не состоялось, но презентация подготовлена - 1 балл.</p> <p>Не выступил и не подготовил презентацию - 0 баллов.</p> <p>Максимальное количество баллов - 3.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия - 1.</p> <p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %.</p> <p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %</p> | зачет |
| 3 | 4 | Текущий контроль | Подготовка конспекта "Положение о гарантийном обслуживании автомомбилей" (СРС) | 1 | 3 | <p>Конспектирование осуществляется в рамках самостоятельной работы студентов после изучения соответствующей темы.</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).</p> <p>Максимальное количество баллов - 3.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия - 1.</p> <p>Конспект оформлен и отражает содержание Положения - 3 балла.</p> <p>Конспект оформлен, но частично отражает содержание Положения - 2 балла.</p> <p>Конспект не оформлен, содержит безсистемные сведения из Положения - 1 балл.</p> <p>Конспект отсутствует - 0 баллов.</p> | зачет |

| | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|---|---|----|---|--|--|
| | | | | | | | Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %. | |
| 4 | 4 | Текущий контроль | Письменный опрос | 1 | 6 | <p>Письменный опрос осуществляется на последнем занятии изучаемого раздела.</p> <p>Студенту задаются 3 вопроса из списка контрольных вопросов.</p> <p>Время, отведенное на опрос - 15 минут.</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).</p> <p>Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам.</p> <p>Частично правильный ответ соответствует 1 баллу.</p> <p>Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.</p> <p>Максимальное количество баллов – 6.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p> <p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %.</p> <p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.</p> | зачет | |
| 5 | 4 | Промежуточная аттестация | Кейс-задание "Обоснование причинно-следственной связи между возникшей неисправностью автомобиля и возможными причинами её появления, определение характера дефекта (гарантийный или негарантийный)" | - | 10 | <p>Студенту предлагается устно решить одно из кейс-заданий.</p> <p>Время на подготовку 15 минут.</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).</p> <p>Максимальное количество баллов – 10.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p> <p>Критерии оценивания кейс-задания: Причинно-следственная связь обоснована, характер дефекта определён верно - 10 баллов. Причинно-следственная связь обоснована недостаточно, характер дефекта определён верно - 8 баллов. Причинно-следственная связь обоснована недостаточно, характер дефекта определён неверно - 6 баллов. Причинно-следственная связь не обоснована -4 балла. Задание не выполнено - 0 баллов.</p> <p>Зачтено: рейтинг обучающегося за</p> | зачет | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|
| | | | | | мероприятие больше или равен 60 %. Не засчитано: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %. | |
|--|--|--|--|--|---|--|

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения | Критерии оценивания |
|------------------------------|--|---|
| зачет | На зачёте происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Засчитано: рейтинг обучающегося по дисциплине больше или равен 60%; Не засчитано: рейтинг обучающегося по дисциплине менее 60%. | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения | № КМ | | | | |
|-------------|--|------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ПК-2 | Знает: основные понятия гарантийного технического обслуживания и гарантийной политики, нормативно-техническую документацию, сопровождающую гарантийное обслуживание автомобилей. | | | | | |
| ПК-2 | Умеет: работать документацией, связывать неисправности автомобиля с условиями эксплуатации, определять тип отказов. | | | | | |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Туровский, И. С. Техническое обслуживание автомобилей [Текст] Кн. 2 Организация хранения, технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 1705 "Техн. обслуживание и ремонт автомобил. транспорта" И. С. Туровский. - М.: Форум : ИНФРА-М, 2011. - 255 с. ил.
2. Острайковский, В. А. Теория надежности Учеб. для вузов по направлениям "Техника и технологии" и "Техн. науки" В. А. Острайковский. - М.: Высшая школа, 2003. - 462,[1] с. ил.
3. Техническая эксплуатация автомобилей Учеб. пособие по спец."Автомобили и автомоб. хоз-во" Под ред. Е. С. Кузнецова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Транспорт, 1991. - 416 с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Волгин, В. В. Автосервис : структура и персонал [Текст] практик. пособие В. В. Волгин. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2006. - 709, [1] с.

2. Марков, О. Д. Автосервис: Рынок, автомобиль, клиент [Текст] О. Д. Марков. - М.: Транспорт, 1999. - 270 с. ил.
3. Сарбаев, В. И. Механизация производственных процессов технического обслуживания и ремонта автомобилей [Текст] учебное пособие для фак. повышения квалификации по направлениям "Автосервис", "Автомобил. трансп." В. И. Сарбаев, С. С. Селиванов, В. Н. Коноплев ; Моск. гос. индустр. ун-т, Ин-т дистанц. образования. - 2-е изд., стер. - М.: МГИУ, 2006. - 284 с. ил.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Журнал «Кузов» <http://www.kuzov-media.ru/>
2. Журнал «АБС Авто» <http://www.abs-magazine.ru/>
3. Журнал «Автомобильный сервис»
4. Журнал «За рулем»

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Волгин, В. В. Малый автосервис Текст практическое пособие В. В. Волгин. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2008. - 881, [1] с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Волгин, В. В. Малый автосервис Текст практическое пособие В. В. Волгин. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2008. - 881, [1] с.

Электронная учебно-методическая документация

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Не предусмотрено