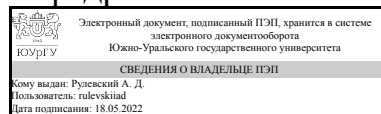


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



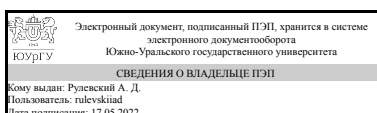
А. Д. Рулевский

## 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 Автомобиля  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Автомобиля и автомобильный сервис

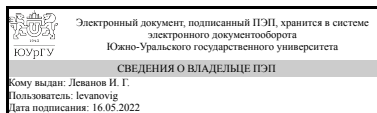
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.02 Наземные транспортно-технологические комплексы, утвержденным приказом Минобрнауки от 07.08.2020 № 915

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



А. Д. Рулевский

Разработчик программы,  
к.техн.н., доцент



И. Г. Леванов

## 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 гарантийное 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)	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.

#### 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>	32	32
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	Учитывается в ПА
1	4	Текущий контроль	Письменный опрос (знание терминов и основных понятий)	1	6	Письменный опрос осуществляется на последнем занятии изучаемого раздела. Студенту задаются 3 вопроса из списка контрольных вопросов. Время, отведенное на опрос -15 минут При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 6. Весовой коэффициент мероприятия – 1. Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %.	зачет

						<p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.</p> <p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.</p>	
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 автомобилей" (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 бессистемные 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	<p>Кейс-задание "Обоснование причинно-следственной связи между возникшей неисправностью автомобиля и возможными причинами её появления, определение характера дефекта (гарантийный или негарантийный)"</p>	-	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:</p> <p>Причинно-следственная связь обоснована, характер дефекта определён верно - 10 баллов.</p> <p>Причинно-следственная связь обоснована недостаточно, характер дефекта определён верно - 8 баллов.</p> <p>Причинно-следственная связь обоснована недостаточно, характер дефекта определён неверно - 6 баллов.</p> <p>Причинно-следственная связь не обоснована -4 балла.</p> <p>Задание не выполнено - 0 баллов.</p> <p>Зачтено: рейтинг обучающегося за</p>	зачет

						мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: 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). Зачтено: рейтинг обучающегося по дисциплине больше или равен 60%; Не зачтено: 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. Туревский, 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. Туревский. - М.: Форум : ИНФРА-М, 2011. - 255 с. ил.
2. Острейковский, В. А. Теория надежности Учеб. для вузов по направлениям "Техника и технологии" и "Техн. науки" В. А. Острейковский. - 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] практ. 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