

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.09.2023
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Высшая школа передовых производственных технологий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.2 «Проектирование процесса обслуживания»

Направление подготовки:

15.03.02 «Технологические машины и оборудование»

Направленность (профиль):

«Инжиниринг технологического оборудования»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2023

Рабочая программа дисциплины «Проектирование процесса обслуживания» разработана в соответствии с

- федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 15.03.02 «Технологические машины и оборудование», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 09 августа 2021 г. № 728.

Составители:

старший преподаватель

(ученая степень, ученое звание)

Е.С Сычёва

(ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей школы передовых производственных технологий
26.09.2023 г., протокол № 1

Директор Высшей школы

Передовых производственных технологий

д.т.н., профессор

(уч.степень, уч.звание)

В.И. Воловач

(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для проектирования и совершенствования технологических процессов обслуживания объектов сервиса на основе конструктивных знаний, выбора оборудования и методик расчётов, а также оптимизации процессов с учётом производственных условий.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-4. Способен к разработке технологий механосборочного производства	ИПК-4.1. Применяет в профессиональной деятельности знания технологий механосборочного производства ИПК-4.2. Выбирает материальные методики расчётов, ресурсы, оборудование для комплексного опробования простого/сложного технологического оборудования ИПК-4.3. Формирует предложения по изменению технологического процесса изготовления изделия заказчика с учётом возможностей простого/сложного технологического оборудования механосборочного производства	Знает: – типовые технологические процессы механосборочного производства (сборка, регулировка, контроль); – виды соединений (резьбовые, прессовые, клепаные, сварные) и методы их выполнения; – требования ЕСКД и ЕСТД к оформлению сборочных операций. Умеет: – читать сборочные чертежи и спецификации; – выбирать последовательность сборки узлов и агрегатов; – определять необходимое оборудование и оснастку для сборочных работ. Владеет: – навыками составления маршрутных и операционных карт сборки; – методами контроля качества сборки (зазоры, натяги, взаимное расположение); – приёмами слесарно-сборочных работ (пригонка, балансировка).	40.069 Специалист по наладке и испытаниям технологического оборудования механосборочного производства

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Общая трудоёмкость дисциплины, час	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	14
занятия лекционного типа (лекции)	4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	10
лабораторные работы	-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	90
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	90
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	-
Контроль (часы на зачет)	4
Промежуточная аттестация	зачет

Примечание: - объем часов соответственно для заочной формы обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-4, ИПК-4.1, ИПК-4.2, ИПК-4.3.	ТЕМА 1. ВИДЫ, ТИПЫ И ФУНКЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ИХ СЛУЖБ. Содержание лекции: 1. Особенности предприятий сферы обслуживания. 2. Характеристики услуг. 3. Виды и типы предприятий сферы обслуживания. 4. Функции предприятий сферы обслуживания. 5. Производственная структура предприятия сферы обслуживания и ее основные элементы.	0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа.				10	Самостоятельное изучение учебных материалов; Подготовка к практическим занятиям; Доклад

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятель ная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторн ые работы, час	Практическ ие занятия, час		
ПК-4, ИПК-4.1, ИПК-4.2, ИПК-4.3.	ТЕМА 2. СОСТОЯНИЕ И ПУТИ РАЗВИТИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННО- ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ БАЗЫ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ. Содержание лекции: 1.Влияние научно-технического прогресса на развитие сферы услуг. 2. Типы организационных структур в отечественном сервисе в зависимости от масштабов деятельности. 3. Малое предпринимательство в сфере услуг. 3.Инновации в сервисной деятельности	0,5				Лекция- визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа №1 «Виды, типы и функции предприятий сферы обслуживания, их служб»			1		Отчет по практической работе
	Практическая работа №2 «Состояние и пути развития производственно- технологической базы предприятий сферы обслуживания»			1		Отчет по практической работе
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельн ое изучение учебных материалов; Подготовка к практическим занятиям; Доклад
ПК-4, ИПК-4.1, ИПК-4.2, ИПК-4.3.	ТЕМА 3. ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ, РЕКОНСТРУКЦИИ И ТЕХНИЧЕСКОГО ПЕРЕВООРУЖЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ. Содержание лекции: 1.Сущность и задачи проектирования. 2.Статические и динамические элементы предприятия. 3. Принципы проектирования. 4.Типовые варианты проектирования предприятий.	0,5				Лекция- визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа №3 «Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия»			1		Отчет по практической работе
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельн ое изучение учебных материалов; Подготовка к практическим занятиям
ПК-4, ИПК-4.1, ИПК-4.2, ИПК-4.3.	ТЕМА 4. МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРОГРАММЫ, ОБЪЕМА РАБОТ, ЧИСЛЕННОСТИ РАБОЧИХ И СЛУЖАЩИХ. Содержание лекции: 1.Разработка плана реализации услуг: цели, задачи, исходная база. 2.Планирование	0,5				Лекция- визуализация (в т.ч. в ЭИОС)

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	производственной программы: цели и задачи, показатели, последовательность. 3.Номенклатурные типы предприятий. Категории работников предприятия. 4.Расчет численности рабочих и служащих.					
	Практическая работа №4 «Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих»			2		Отчет по практической работе
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-4, ИПК-4.1, ИПК-4.2, ИПК-4.3.	ТЕМА 5. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ РАСЧЕТ И ПЛАНИРОВКА ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ЗОН И УЧАСТКОВ. Содержание лекции: 1.Определения функций проектируемого объекта. 2.Разработка функциональной схемы. 3.Классификация площадей. 4.Методики расчета производственной площади. 5. Приблизительные и детальные расчеты площадей. 6.Основные принципы структурирования. 7.Основные принципы конфигурирования	0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа №5 «Технологический расчет и планировка производственных зон и участков»			1		Отчет по практической работе
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельное изучение учебных материалов; Подготовка к практическим занятиям; Доклад
ПК-4, ИПК-4.1, ИПК-4.2, ИПК-4.3.	ТЕМА 6. ТИПАЖИ ПРЕДПРИЯТИЙ, ОБОРУДОВАНИЯ. Содержание лекции: 1.Основные подразделения предприятий сферы обслуживания. 2.Оборудование предприятий сферы обслуживания: классификация, характеристика, особенности применения оборудования на различных предприятиях сферы обслуживания.	0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа №6 «Типажи предприятий, оборудования»			2		Отчет по практической работе
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельное изучение учебных материалов; Доклад
ПК-4,	ТЕМА 7. ПОРЯДОК СОГЛАСОВАНИЯ	0,5				Лекция-

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятель ная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторн ые работы, час	Практическ ие занятия, час		
ИПК-4.1, ИПК-4.2, ИПК-4.3.	ПРОЕКТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ. Содержание лекции: 1.Нормативное обеспечение проектирования. 2. Экспертиза проектов на строительные работы. 3.Состав экспертной группы. 4.Состав и содержание проектной документации на строительство предприятий сферы обслуживания.					визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа №7 «Порядок согласования проектной документации предприятий сферы обслуживания»			1		Отчет по практической работе
	Самостоятельная работа				20	Самостоятельн ое изучение учебных материалов; Подготовка к практическим занятиям; Доклад
ПК-4, ИПК-4.1, ИПК-4.2, ИПК-4.3.	ТЕМА 8. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ И ДРУГИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДПРИЯТИЯМ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ, К ПРОИЗВОДСТВЕННЫМ И ДРУГИМ ПОМЕЩЕНИЯМ. Содержание лекции: 1.Учет санитарных и гигиенических требований. 2.Строительные нормы и правилам для общественных зданий и сооружений. 3.Показатели микроклимата помещений. Учет противопожарных требований.	0,5				Лекция- визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа №8 «Технологические и другие требования к предприятиям сферы обслуживания, к производственным и другим помещениям»			1		Отчет по практической работе
	Самостоятельная работа				10	Самостоятельн ое изучение учебных материалов; Подготовка к практическим занятиям; Доклад
	ИТОГО	4		10	90	

Примечание: - объем часов соответственно для заочной формы обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций;
- информационные технологии: Google-документы

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре - 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- обсуждение вопросов по учебному материалу дисциплины;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- изучение учебной литературы по курсу;
- работу с ресурсами Интернет;
- Подготовка докладов
- подготовку к практическим (семинарским) занятиям;
- выполнение практических заданий;
- подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

Самостоятельная работа обучающихся направлена на закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиска и приобретения новых знаний, а также выполнения учебных заданий, подготовки к предстоящим занятиям, текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для высш. проф. образования по направлению подгот. 43.03.01 "Сервис" / О. Н. Гукова. - Документ read. - Москва : Форум, 2022. - 159 с. - URL: <https://znanium.ru/read?id=395782> (дата обращения: 20.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91134-661-4. - 978-5-16-110279-4. - Текст : электронный.
2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 173 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Тесты. - Ключи. - URL: <https://znanium.com/read?id=400299> (дата обращения: 20.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-105613-4. - Текст : электронный.
3. Организация производства и управление предприятием : учеб. для вузов по направлениям подгот. 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.01 "Экономика" (квалификация (степень) "бакалавр") / под ред. О. Г. Туровца. - 3-е изд. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 506 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/read?id=422713> (дата обращения: 20.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-004331-9. - 978-5-16-101-885-9. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

4. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2014. - 445 с. : ил., табл. - Глоссарий. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993> (дата обращения: 20.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-02351-4. - Текст : электронный.
5. Жерлыкина, М. Н. Системы обеспечения микроклимата зданий и сооружений : учеб. пособие для студентов вузов по инженерно-техн. направлениям / М. Н. Жерлыкина, С. А. Яременко. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва [и др.] : Инфра-Инженерия, 2018. - 162 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=989439> (дата обращения: 20.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9729-0240-8. - Текст : электронный.
6. Круглик, В. М. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта : учеб. пособие для вузов по специальности "Коммер. деятельность" / В. М. Круглик, Н. Г. Сычев. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 260 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.ru/read?id=424917> (дата обращения: 20.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-110723-2. - Текст : электронный.
7. Разговоров, К. И. Управление предприятиями автотехобслуживания : монография / К. И. Разговоров. - Документ read. - Москва [и др.] : Инфра-Инженерия, 2021. - 328 с. - Услов. обозначения и сокр. - URL: <https://znanium.com/read?id=382265> (дата обращения: 20.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9729-0722-9. - Текст : электронный.
8. Слак, Н. Организация, планирование и проектирование производства. Операционный менеджмент / Н. Слак, С. Чеймберс, Р. Джонстон. - Пер. с 5-го англ. изд. - Москва : ИНФРА-М, 2016. - 790 с. : ил., табл. - Глоссарий. - ISBN 978-5-16-003585-7 : 1260-00. - Текст : непосредственный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека: сайт. - Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 20.09.2023). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система: сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». - Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 20.09.2023). - Текст : электронный.
3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса: сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». - Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 20.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 20.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
5. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 20.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	Консультант Плюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре - 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Отчет по темам лекционных занятий	5	8	40
Доклад	4	6	24
Отчет по практической работе	6	5	30
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.) Дополнительные баллы за активное изучение дисциплины и др.	1	6	6
Итого по дисциплине			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgaz.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическая работа № 1. «Виды, типы и функции предприятий сферы обслуживания, их служб»

Цель: Изучить классификацию предприятий сервиса (СТО, шиномонтаж, кузовной ремонт и др.) и структуру их служб.

Задание: Составить схему классификации предприятий по специализации и мощности, описать функции основных подразделений (приёмка, диагностика, ремонт, выдача).

Практическая работа № 2. «Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сферы обслуживания»

Цель: Оценить текущее состояние производственно-технологической базы и определить направления её модернизации.

Задание: Провести анализ оборудования и технологий на примере заданного предприятия, выявить устаревшие участки, предложить пути обновления (замена оборудования, внедрение новых технологий).

Практическая работа № 3. «Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия»

Цель: Освоить основные этапы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий сервиса.

Задание: Разработать укрупнённый план-график работ по реконструкции заданного предприятия, определить перечень необходимых мероприятий и ресурсов.

Практическая работа № 4. «Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих»

Цель: Освоить расчёт производственной программы, трудоёмкости работ и потребности в персонале для предприятия сервиса.

Задание: По заданному объёму услуг рассчитать годовую производственную программу, общую трудоёмкость, численность производственных рабочих и вспомогательного персонала.

Практическая работа № 5. «Технологический расчет и планировка производственных зон и участков»

Цель: Научиться выполнять технологический расчёт и планировку основных производственных зон (постов ТО, ремонта, диагностики) и участков (моторный, кузовной и др.).

Задание: Для заданной производственной программы определить количество постов, площади зон и участков, выполнить эскиз планировки с расстановкой оборудования.

Практическая работа № 6. «Типажи предприятий, оборудования»

Цель: Изучить типовые проекты (типажи) предприятий сервиса и номенклатуру основного оборудования.

Задание: Выбрать типаж предприятия по мощности и подобрать комплект основного оборудования для заданных видов услуг, составить спецификацию.

Практическая работа № 7. «Порядок согласования проектной документации предприятий сферы обслуживания»

Цель: Ознакомиться с процедурой согласования проектной документации с контролирующими органами (ГИБДД, пожарный надзор, СЭС, архитектура).

Задание: Составить перечень документов, необходимых для согласования проекта, и указать последовательность их подачи в инстанции.

Практическая работа № 8. «Технологические и другие требования к предприятиям сферы обслуживания, к производственным и другим помещениям»

Цель: Изучить нормативные требования (СанПиН, СНиП, ПУЭ, охрана труда) к помещениям предприятий сервиса.

Задание: Проверить соответствие заданного плана помещения требованиям по освещению, вентиляции, пожарной безопасности, сделать заключение о допустимых отклонениях.

Темы докладов

1. Особенности предприятий сферы обслуживания.
2. Виды и типы предприятий сферы обслуживания.
3. Функции предприятий сферы обслуживания.

4. Производственная структура предприятия сферы обслуживания и ее основные элементы.
5. Влияние научно-технического прогресса на развитие сферы услуг
6. Инновации в сервисной деятельности
7. Сущность и задачи проектирования объектов
8. Принципы проектирования объектов
9. Типовые варианты проектирования предприятий
10. Разработка плана реализации услуг
11. Планирование производственной программы на предприятиях сферы услуг
12. Расчет численности рабочих и служащих на предприятиях сферы услуг
13. Определения функций проектируемого объекта
14. Расчет производственной площади
15. Основные принципы структурирования производственных участков
16. Основные принципы конфигурирования производственных участков
17. Основные подразделения предприятий сферы обслуживания
18. Оборудование предприятий сферы обслуживания
19. Нормативное обеспечение проектирования
20. Экспертиза проектов на строительные работы
21. Состав и содержание проектной документации на строительство предприятий сферы обслуживания
22. Учет санитарных и гигиенических требований при проектировании объектов
23. Учет противопожарных требований при проектировании объектов
24. Обеспечение экологических требований процессов сферы обслуживания

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

№	Содержание вопроса
ПК-4. Способен к разработке технологий механосборочного производства	
1.	Какой фактор необходимо учитывать при расчете производственной мощности предприятий сферы услуг? а) Средний уровень спроса на услуги б) Количество жителей в регионе в) Максимальный уровень спроса в периоды «пика» сезонных колебаний г) Минимальный уровень спроса в периоды сезонного спада
2.	По степени взаимодействия с потребителем выделяют предприятия: а) Работающие по методу самообслуживания б) Оказывающие услуги класса «люкс» в) Круглосуточного действия г) Требующие контакта с потребителем
3.	Что относится к вспомогательным подразделениям предприятия по пошиву и ремонту одежды: а) Прием и выдача заказов б) Ремонт и обслуживание технологического оборудования в) Пошив одежды г) Транспортное хозяйство
4.	Услуга считается новой, если она: а) Впервые предлагается данному рынка и отличается потребительскими свойствами от

	ранее оказываемой б) Является дополнением к ранее оказываемой услуге в) Приобретается потребителем в первый раз г) Является более качественной, чем ранее оказываемая
5.	Базисные инновации - это: а) Новые виды услуг или формы обслуживания, которые могут изменять внутреннее содержание организации на основе требований потребителей по интересам производителей, структуру инновационного процесса и параметры нововведение в процессе внедрения б) Нововведения, касающиеся основных видов услуг, оказываемых предприятием в) Нововведения, приводящие к значительному изменению технико-экономических показателей деятельности предприятия, в частности, к росту выручки, прибыли от реализации г) Все ответы верны
6.	Производственный цикл продукта или услуги должен занимать минимально короткое время и осуществляться при минимальных складских запасах в установленные сроки с необходимым качеством и исключением непроизводительной деятельности. Сущность какой группы целей раскрывает данное утверждение? а) Обеспечение высокой гибкости и вариантности использования предприятия б) Обеспечение высокой экономической эффективности предприятия в) Обеспечение высокой привлекательности предприятия г) Обеспечение социального развития предприятия
7.	На какие группы можно разделить элементы, необходимые для создания предприятия или производства? а) Постоянные и переменные б) Статические и динамические в) Статистические и аналитические г) Прямые и косвенные
8.	Сущность какого принципа проектирования заключается в том, что решение любой проектной задачи допускает разработку нескольких конкретных вариантов реализации проекта? а) Поэтапный подход б) Принцип вариантности в) Необходимость идеального проектирования г) Обеспечение точного соответствия проекту
9.	Принцип комплексного характера работы над проектом заключается в: а) Сведении в одну команду на раннем этапе специалистов разных сфер б) Нахождении различными специалистами общего круга понятий в) Установлении единой цели проектирования г) Применении комплекса взаимосвязанных методов и способов достижения цели
10.	Какому варианту проектирования характерны следующие черты: обновление структуры производственной программы, изменение параметров (уменьшение) производственных мощностей, обновление структуры и организации производственных комплексов? а) Перестройка и обновление действующих предприятий б) Сокращение размеров предприятия в) Ревитализация предприятий г) Расширение существующих предприятий
11.	Чем характеризуется типовой вариант проектирования «перестройка и обновление действующих предприятий»? а) Рационализация или модернизация имеющихся производственных комплексов б) Уменьшение производственных мощностей в) Использование территории предприятия для новых целей (перепрофилирование) г) Выбор оптимального места размещения предприятия
12.	Предприятия, находящиеся в тесном взаимодействии с рынком, обладающие

	возможностью влиять на формирование спроса - это предприятия: а) Технологического типа б) Рыночного типа в) Маркетингового типа г) Сферы услуг
13.	На основе какого документа осуществляется распределение работников по категориям? а) Положение об отделе б) Штатное расписание в) Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих г) Единый тарифно-квалификационный справочник
14.	Численность руководителей, специалистов, служащих планируется: а) Только по списочному составу б) Только по явочному составу в) По списочному и явочному составу г) На определенный период
15.	Что является первым этапом разработки функциональной схемы? а) Анализ трудовых процессов б) Анализ производственной площади в) Анализ производственной программы г) Анализ материальных потоков
16.	Если расчет площади производится путем умножения площадей более высокого порядка на определенные коэффициенты площадей более низкого порядка, то применяется принцип а) «снизу вверх» б) «сверху вниз» в) «запасных площадей» г) «коэффициентов запаса»
17.	Метод расчета площадей по функциональным критериям относится: а) К приблизительным методам расчета б) К детальным методам расчета в) К нормативным методам расчета г) Нет верного ответа
18.	Доминирующее влияние на выбор структуры предприятия оказывает: а) Материальный поток б) Величина производственной площади в) Количество работников предприятия г) Ассортимент оказываемых услуг
19.	Функционально обусловленное расположение функциональных подразделений и форм размещения в рамках реальных территориально-пространственных структур, включая четкое определение стыкующихся элементов - это основная функция а) Структурирования б) Подравнивания в) Конфигурирования г) Идеального проектирования
20.	Все машины подразделяются на тихоходные (сильнонагруженные) и быстроходные (малонагруженные) силами полезного сопротивления. Данная классификация осуществляется: а) В зависимости от преодолеваемых усилий б) В зависимости от направленности транспортного и технологического движения в) По принципу воздействия рабочего органа на обрабатываемый полуфабрикат г) В зависимости от скорости движения предметов труда
21.	Какими организациями могут выполняться проектные работы и подготовка рабочей документации? а) Организациями, которые работают на данном рынке не менее пяти лет

	б) Организациями, которые имеют соответствующую лицензию в) Организациями, находящимися под контролем государственных органов г) Все ответы верны
22.	Экспертиза ТЭО строительства объектов, имеющих важное народнохозяйственное значение, осуществляется: а) Организациями государственной вневедомственной экспертизы б) Государственной экспертной комиссией Министерства экономики России в) Главгосэкспертизой России г) Экспертными подразделениями министерств и ведомств
23.	Проекты строительства, не относящиеся к категории градостроительных, финансируемые за счет государственных капитальных вложений, утверждаются: а) Госстроем России или заинтересованными министерствами и ведомственными б) Соответствующими органами государственного управления в) Непосредственно заказчиком (инвестором) г) Государственной экспертной комиссией Минэкономики России
24.	К каким объектам относятся здания для предприятий бытового обслуживания? а) К промышленным объектам б) К объектам жилищно-гражданского назначения в) К градостроительным объектам г) К объектам важного народнохозяйственного назначения
25.	В каком разделе проекта на строительство содержится информация по решениям и основным показателям генерального плана и благоустройства участка: а) Архитектурно-строительные решения б) Решения по инженерному оборудованию в) Технологические решения г) Общая пояснительная записка
26.	К показателям, характеризующим микроклимат, не относятся: а) температура воздуха б) относительная влажность воздуха в) скорость движения воздуха г) интенсивность теплового облучения д) запыленность помещения
27.	Санитарные и гигиенические требования для проектируемых предприятий отражены в: а) СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений» б) СНиП 31-03-2001 «Производственные здания» в) СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения» г) СНиП 11-01-95 «Инструкции о порядке разработки, согласования и утверждения проектной документации на строительство зданий и сооружений»
28.	Противопожарные требования для проектируемых предприятий отражены в: а) СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений» б) СНиП 31-03-2001 «Производственные здания» в) СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения» г) СНиП 11-01-95 «Инструкции о порядке разработки, согласования и утверждения проектной документации на строительство зданий и сооружений»
29.	К какому типу предприятий по принципу рационального природопользования относятся автозаправочные станции? а) К предприятиям, где основным критерием охраны окружающей природной среды являются санитарно защитные зоны б) К предприятиям, где основным критерием охраны окружающей природной среды является очистка сточных вод в) К предприятиям, где критерием охраны окружающей природной среды являются санитарно-защитные зоны и отведение сточных вод

	г) Нет правильного ответа
30.	К какому типу предприятий по принципу рационального природопользования относятся станции технического обслуживания? а) К предприятиям, где основным критерием охраны окружающей природной среды являются санитарно защитные зоны б) К предприятиям, где основным критерием охраны окружающей природной среды является очистка сточных вод в) К предприятиям, где критерием охраны окружающей природной среды являются санитарно-защитные зоны и отведение сточных вод г) Нет правильного ответа
31.	Какие основные факторы влияют на выбор типа предприятия сферы обслуживания?
32.	Опишите критерии, по которым классифицируются предприятия сервиса по мощности и специализации.
33.	Перечислите основные этапы проектирования предприятия сферы обслуживания и дайте их краткую характеристику.
34.	В чём заключается различие между технологическим, рыночным и маркетинговым типами предприятий?
35.	Как определяется производственная мощность предприятия сервиса и какие факторы её ограничивают?
36.	Какие методы используются для расчёта производственной программы предприятия?
37.	Что такое «типаж предприятия» и как он влияет на выбор оборудования и планировку?
38.	Назовите основные виды инноваций в сфере обслуживания и приведите примеры.
39.	В чём сущность принципа вариантности при проектировании предприятия?
40.	Как осуществляется технико-экономическое обоснование (ТЭО) проекта строительства или реконструкции предприятия?
41.	Какие документы входят в состав проектной документации на строительство предприятия сервиса?
42.	Опишите порядок согласования проектной документации с контролирующими органами.
43.	Какие требования предъявляются к производственным помещениям предприятий сервиса (освещение, вентиляция, микроклимат)?
44.	Назовите основные нормативные документы, регламентирующие санитарно-гигиенические условия на предприятиях сервиса.
45.	Как осуществляется расчёт численности производственных рабочих и вспомогательного персонала?
46.	Какие методы применяются для планировки производственных зон и участков?
47.	Что такое функциональная схема предприятия и как она разрабатывается?
48.	Опишите принципы расчёта площадей помещений предприятий сервиса.
49.	Как классифицируется оборудование для предприятий сервиса по функциональному назначению?
50.	Какие требования пожарной безопасности предъявляются к предприятиям сервиса?
51.	В чём заключается сущность экологического подхода при проектировании предприятий (на примере АЗС или СТО)?
52.	Какие меры по охране окружающей среды должны быть предусмотрены в проекте предприятия?
53.	Назовите основные этапы реконструкции и технического перевооружения действующего предприятия.
54.	Как оценивается экономическая эффективность инвестиций в проекты предприятий сервиса?
55.	Какие данные необходимы для разработки генерального плана участка предприятия?
56.	Что входит в понятие «производственно-технологическая база» предприятия сервиса?
57.	Как организуется взаимодействие производственных, вспомогательных и обслуживающих подразделений?
58.	Какие методы анализа материальных потоков используются при проектировании

	предприятия?
59.	Опишите порядок утверждения проектной документации для объектов жилищно-гражданского назначения.
60.	Какие современные тенденции в проектировании предприятий сервиса вы можете назвать?