

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 22.08.2025 16:41:24  
Уникальный программный идентификатор:  
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb35ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

**Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль): Продюсирование и маркетинг мероприятий  
Квалификация выпускника: Бакалавр  
Форма обучения: очная  
Год набора - 2025

Рабочая программа дисциплины «Техника и технологии сервисной деятельности» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514).

Автор-составитель: Н.А. Павлова

Рабочая программа утверждена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций.  
Протокол № 09 от 28.04.2025 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства  
и международных бизнес-коммуникаций,  
кандидат педагогических наук, доцент

М.В. Василиженко

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Наименование дисциплины (модуля), цели и задачи освоения дисциплины (модуля) .....                                                                                                                                                                | 4  |
| 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....                                                                                                | 4  |
| 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....                                                                                                                                                                              | 4  |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....                     | 5  |
| 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....                                                                                 | 6  |
| 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....                                                                                                          | 13 |
| 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) .....                                                                                                                                         | 13 |
| 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....                                                                                                                           | 14 |
| 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....                                                                                                                                                                       | 14 |
| 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем ..... | 15 |
| 11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....                                                                                                                                | 16 |

## **1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1. Наименование дисциплины**

Техника и технологии сервисной деятельности

### **1.2. Цель дисциплины**

Получение студентами теоретических знаний о видах и характеристиках технических средств, применяемых на предприятиях сервиса, так же уметь применять естественнонаучные и общинженерные знания, методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования в профессиональной деятельности.

### **1.3. Задачи дисциплины**

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- изучение основ сервисной деятельности, её роли в экономике и обществе;
- осуществление анализа современных тенденций и инноваций в сфере услуг;
- освоение нормативно-правовой базы, регулирующей сервисную деятельность;
- формирование навыков работы с сервисной техникой (IT-системы, диагностическое оборудование, автоматизированные системы управления);
- формирование умений организовывать и управлять сервисными процессами, обучение методам контроля качества услуг;
- развитие навыков технического обслуживания и ремонта оборудования в сервисных организациях.

## **2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Процесс изучения дисциплины «Техника и технологии сервисной деятельности» направлен на формирование следующих компетенций:

| Код и наименование компетенций выпускника                                                              | Код и наименование индикатора достижения компетенций                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса | ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и программном обеспечении в сфере сервиса                                     |
|                                                                                                        | ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации |
|                                                                                                        | ОПК-1.3. Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса                                                 |

## **3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Учебная дисциплина «Техника и технологии сервисной деятельности» относится к дисциплинам обязательной части учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Продюсирование и маркетинг мероприятий.

#### **4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа. Дисциплина изучается на 2 курсе, 4 семестре.

##### **Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий**

| Вид учебной работы                      | Всего | Разделение по семестрам |
|-----------------------------------------|-------|-------------------------|
|                                         |       | 4                       |
| Общая трудоемкость, ЗЕТ                 | 2     | 2                       |
| Общая трудоемкость, час.                | 72    | 72                      |
| Аудиторные занятия, час.                | 38    | 38                      |
| Лекции, час.                            | 20    | 20                      |
| Практические занятия, час.              | 18    | 18                      |
| Самостоятельная работа                  | 34    | 34                      |
| Курсовой проект (работа)                | -     | -                       |
| Контроль                                | -     | -                       |
| Вид итогового контроля (зачет, экзамен) | зачет | зачет                   |

#### **5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

##### **5.1. Содержание дисциплины**

##### **Тема 1. Технические средства как базовый компонент технологии сервисного обслуживания**

Сущность, основные понятия и виды технических средств. Информационные технологии в управлении сервисным предприятием. Цели, задачи, структура дисциплины, взаимосвязь с другими дисциплинами. Обоснование необходимости приобретения знаний по данной дисциплине как составной части подготовки специалистов для сферы СКС. Информационные технологии в управлении сервисным предприятием. Определение понятий «Техническое средство», «Технология», «Технологический процесс», «Технологический цикл» и способы осуществления технологических процессов. Основные причины необходимости повышения технической образованности специалистов в сфере транспортных услуг. Определение научно-технического прогресса и его влияния на технологии оказания услуг.

##### **Тема 2. Информационное обеспечение сервисного обслуживания**

Техническое и технологическое оснащение предприятий сервиса. Структура и классификация машин и аппаратов, используемых в сервисных предприятиях. Производительность машин и аппаратов – определение и виды производительности. Удельные технико-эксплуатационные характеристики машин и аппаратов – определение и выражение формулой: коэффициента полезного действия, удельной энергомощности, удельного расхода электроэнергии, удельной металлоемкости, коэффициента загрузки, коэффициента использования. Определение времени работы машины, аппарата и количества расходуемой электроэнергии. Характеристика технико-эксплуатационных параметров. Технические средства предприятий сервиса: виды, назначение, принцип действия, характеристики, достоинства и недостатки, планировочные схемы размещения офисной техники и оборудования. Требования к офисному оборудованию. Техническое оснащение предприятий сервиса. Виды и структурные схемы технологических процессов, осуществляемых на предприятиях сервиса. Технические средства в технологии

обслуживания сервисных предприятий. Виды и структурные схемы технологических процессов предприятий сервиса. Технические средства, используемые в этих вопросах, их виды, эксплуатация. Планировочные схемы помещений и оборудования. Техническое оснащение предприятий сервиса.

### **Тема 3. Классификация и архитектура ИТС**

Национальная концепция внедрения интеллектуальной транспортной системы. Основные принципы работы городской системы управления транспортными потоками. Системы управления транспортными потоками на городских сетях. Возможности управления транспортным потоком. Интеллектуальные системы управления движением транспортного потока на автомобильных магистралях. Опыт создания информационных систем на транспорте. Навигационная система, воздействующая на транспортный поток. Интеллектуальные транспортные средства. Основные подсистемы транспортно-телематических систем. Метод оптимизации управления движением на сети городских дорог – TRANSYT. Системы с централизованным интеллектом. Системы с децентрализованным интеллектом. Экспертные методы управления. Возможности управления транспортным потоком.

### **Тема 4. Специализированное программное обеспечение в сервисе**

Специализированное программное обеспечение предприятий сервиса. Виды операций с наличными деньгами. Классификация детекторов проверки банкнот по видам и их сравнительные характеристики. Виды и типы машин для счета и фасовки банкнот. Виды и функции банкоматов. Способы защиты денежных знаков. Требования техники безопасности при эксплуатации технического оборудования предприятий сервиса.

### **Тема 5. Транспортное обеспечение предприятий сервиса**

Характеристика технико-эксплуатационных параметров. Требования к транспортному средству. Атрибуты сервиса при перевозке авиатранспортом, достоинства и недостатки авиатранспорта. Атрибуты сервиса при перевозке железнодорожным транспортом, достоинства и недостатки железнодорожного транспорта. Атрибуты сервиса при перевозке автотранспортом, достоинства и недостатки автотранспорта. Характеристика технико-эксплуатационных параметров оборудования. Технологические схемы процессов. Виды технологического оборудования и требования к ним. Принципы действия машин и аппаратов. Требования и принципы организации технического оснащения предприятия сервиса.

### **Тема 6. Технические средства предприятий сервиса**

Техническое оснащение сервисного предприятия. Технические средства в технологии предприятий сервиса. Виды услуг. Структурные схемы технологических процессов и оборудование. Принцип действия и эксплуатация оборудования. Требования к качеству. Технические средства в технологии обслуживания предприятий сервиса. Виды денежных затрат при эксплуатации оборудования. Определение срока окупаемости новой техники.

## 5.2. Тематический план

| Номера и наименование разделов и тем                                                  | Количество часов   |                        |                    |        |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|--------------------|--------|----------------------|
|                                                                                       | Общая трудоёмкость | из них                 |                    |        |                      |
|                                                                                       |                    | Самостоятельная работа | Аудиторные занятия | из них |                      |
|                                                                                       |                    |                        |                    | Лекции | Практические занятия |
| 4 семестр                                                                             |                    |                        |                    |        |                      |
| Тема 1. Технические средства как базовый компонент технологии сервисного обслуживания | 12                 | 6                      | 6                  | 3      | 3                    |
| Тема 2. Информационное обеспечение сервисного обслуживания                            | 12                 | 6                      | 6                  | 3      | 3                    |
| Тема 3. Классификация и архитектура ИТС                                               | 12                 | 6                      | 6                  | 3      | 3                    |
| Тема 4. Специализированное программное обеспечение в сервисе                          | 12                 | 6                      | 6                  | 3      | 3                    |
| Тема 5. Транспортное обеспечение предприятий сервиса                                  | 12                 | 5                      | 7                  | 4      | 3                    |
| Тема 6. Технические средства предприятий сервиса                                      | 12                 | 5                      | 7                  | 4      | 3                    |
| Итого по дисциплине                                                                   | 72                 | 34                     | 38                 | 20     | 18                   |
| Всего зачетных единиц                                                                 | 2                  |                        |                    |        |                      |

## 5.3. Лекционные занятия

| Тема                                                                                         | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | час. | Формируемые компетенции |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|
| <b>4 семестр</b>                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |      |                         |
| <b>Тема 1.</b> Технические средства как базовый компонент технологии сервисного обслуживания | Сущность, основные понятия и виды технических средств. Информационные технологии в управлении сервисным предприятием. Цели, задачи, структура дисциплины, взаимосвязь с другими дисциплинами. Обоснование необходимости приобретения знаний по данной дисциплине. Информационные технологии в управлении сервисным предприятием. Определение понятий «Техническое средство», «Технология», «Технологический процесс», «Технологический цикл» и способы осуществления технологических процессов. Определение НТП и его влияние на технологии оказания услуг. | 3    | ОПК-1                   |

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |       |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|
| <b>Тема 2.</b><br>Информационное обеспечение сервисного обслуживания   | Техническое и технологическое оснащение предприятий сервиса. Структура и классификация машин и аппаратов, используемых в сервисных предприятиях. Характеристика технико-эксплуатационных параметров. Технические средства предприятий сервиса: виды, назначение, принцип действия, характеристики, достоинства и недостатки, планировочные схемы размещения офисной техники и оборудования. Требования к офисному оборудованию. Виды и структурные схемы технологических процессов предприятий сервиса. Планировочные схемы помещений и оборудования.                                                         | 3 | ОПК-1 |
| <b>Тема 3.</b><br>Классификация и архитектура ИТС                      | Национальная концепция внедрения интеллектуальной транспортной системы. Основные принципы работы городской системы управления транспортными потоками. Интеллектуальные системы управления движением транспортного потока на автомобильных магистралях. Опыт создания информационных систем на транспорте. Навигационная система, воздействующая на транспортный поток. Метод оптимизации управления движением на сети городских дорог – TRANSYT. Системы с централизованным интеллектом. Системы с децентрализованным интеллектом. Экспертные методы управления. Возможности управления транспортным потоком. | 3 | ОПК-1 |
| <b>Тема 4.</b><br>Специализированное программное обеспечение в сервисе | Специализированное программное обеспечение предприятий сервиса. Виды операций с наличными деньгами. Классификация детекторов проверки банкнот по видам и их сравнительные характеристики. Виды и типы машин для счета и фасовки банкнот. Виды и функции банкоматов. Способы защиты денежных знаков. Требования техники безопасности при эксплуатации технического оборудования предприятий сервиса.                                                                                                                                                                                                           | 3 | ОПК-1 |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |       |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|
| <b>Тема 5.</b><br>Транспортное обеспечение предприятий сервиса | Характеристика технико-эксплуатационных параметров. Требования к транспортному средству. Атрибуты сервиса при перевозке авиатранспортом, достоинства и недостатки авиатранспорта. Атрибуты сервиса при перевозке железнодорожным транспортом, достоинства и недостатки железнодорожного транспорта. Атрибуты сервиса при перевозке автотранспортом, достоинства и недостатки автотранспорта. Характеристика технико-эксплуатационных параметров оборудования. Технологические схемы процессов. Виды технологического оборудования и требования к ним. Принципы действия машин и аппаратов. Требования и принципы организации технического оснащения предприятия сервиса. | 4 | ОПК-1 |
| <b>Тема 6.</b> Технические средства предприятий сервиса        | Техническое оснащение сервисного предприятия. Технические средства в технологии предприятий сервиса. Виды услуг. Структурные схемы технологических процессов и оборудование. Принцип действия и эксплуатация оборудования. Требования к качеству. Технические средства в технологии обслуживания предприятий сервиса. Виды денежных затрат при эксплуатации оборудования. Определение срока окупаемости новой техники.                                                                                                                                                                                                                                                   | 4 | ОПК-1 |

### 5.3. Практические занятия

| Тема                                                                                            | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | час. | Формируемые компетенции | Методы и формы контроля формируемых компетенций |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>4 семестр</b>                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |                         |                                                 |
| <b>Тема 1.</b><br>Технические средства как базовый компонент технологии сервисного обслуживания | Дайте определение сущности, основным понятиям и видам технических средств.<br>Назовите цели, задачи дисциплины.<br>Дайте определение понятий «Техническое средство», «Технология», «Технологический процесс», «Технологический цикл» и способы осуществления технологических процессов.<br>Назовите причины необходимости повышения технической образованности специалистов в сфере транспортных услуг. | 3    | ОПК-1                   | Устный опрос по вопросам семинара.<br>Доклад    |

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |       |                                              |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|----------------------------------------------|
|                                                                        | Дайте определение НТП и его влияния на технологии оказания услуг.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |       |                                              |
| <b>Тема 2.</b><br>Информационное обеспечение сервисного обслуживания   | Дайте характеристику техническому оснащению предприятий сервиса; структуре и классификации машин и аппаратов.<br>Дайте характеристику технико-эксплуатационных параметров: технические средства предприятий сервиса: виды, назначение, принцип действия, характеристики, достоинства и недостатки, планировочные схемы размещения офисной техники и оборудования. Назовите требования к офисному оборудованию и техническому оснащению предприятий сервиса. | 3 | ОПК-1 | Устный опрос по вопросам семинара.<br>Доклад |
| <b>Тема 3.</b><br>Классификация и архитектура ИТС                      | Дайте определение национальной концепции внедрения интеллектуальной транспортной системы.<br>Назовите основные принципы работы городской системы управления транспортными потоками, опыт создания информационных систем на транспорте.<br>Дайте характеристику методу оптимизации управления движением на сети городских дорог – TRANSYT.                                                                                                                   | 3 | ОПК-1 | Устный опрос по вопросам семинара.<br>Доклад |
| <b>Тема 4.</b><br>Специализированное программное обеспечение в сервисе | Дайте характеристику специализированному программному обеспечению предприятий сервиса; классификации детекторов проверки банкнот по видам и их сравнительные характеристики.<br>Назовите виды и типы машин для счета и фасовки банкнот; виды и функции банкоматов; способы защиты денежных знаков; требования техники безопасности при эксплуатации технического оборудования предприятий сервиса.                                                          | 3 | ОПК-1 | Устный опрос по вопросам семинара.<br>Доклад |
| <b>Тема 5.</b><br>Транспортное обеспечение предприятий сервиса         | Дайте характеристику технико-эксплуатационных параметров. Назовите требования к транспортному средству. Атрибуты сервиса при перевозке авиатранспортом, достоинства и недостатки авиатранспорта. Атрибуты сервиса при перевозке ж/д                                                                                                                                                                                                                         | 3 | ОПК-1 | Устный опрос по вопросам семинара.<br>Доклад |

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |       |                                                  |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|--------------------------------------------------|
|                                                            | <p>транспортом, достоинства и недостатки ж/д транспорта. Атрибуты сервиса при перевозке автотранспортом, достоинства и недостатки автотранспорта.</p> <p>Дайте характеристику технико-эксплуатационных параметров оборудования. Требования и принципы организации технического оснащения предприятия сервиса.</p> |   |       |                                                  |
| <b>Тема 6.</b><br>Технические средства предприятий сервиса | <p>Назовите технические средства в технологии предприятий сервиса; виды услуг; принципы действия и эксплуатация оборудования; требования к качеству; технические средства в технологии обслуживания предприятий сервиса; виды денежных затрат при эксплуатации оборудования.</p>                                  | 3 | ОПК-1 | Устный опрос по вопросам семинара. Тест (зачет). |

#### 5.4. Самостоятельная работа обучающихся

| Тема                                                                                            | Виды самостоятельной работы                                                                                                              | час. | Формируемые компетенции | Методы и формы контроля формируемых компетенций |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>4 семестр</b>                                                                                |                                                                                                                                          |      |                         |                                                 |
| <b>Тема 1.</b><br>Технические средства как базовый компонент технологии сервисного обслуживания | Подготовка вопросов семинара на основе изучения лекционного материала по теме, основной и дополнительной литературы. Подготовка доклада. | 6    | ОПК-1                   | Устный ответ. Выступление с докладом.           |
| <b>Тема 2.</b><br>Информационное обеспечение сервисного обслуживания                            | Подготовка вопросов семинара на основе изучения лекционного материала по теме, основной и дополнительной литературы. Подготовка доклада. | 6    | ОПК-1                   | Устный ответ. Выступление с докладом.           |
| <b>Тема 3.</b><br>Классификация и архитектура ИТС                                               | Подготовка вопросов семинара на основе изучения лекционного материала по теме, основной и дополнительной литературы. Подготовка доклада. | 6    | ОПК-1                   | Устный ответ. Выступление с докладом.           |
| <b>Тема 4.</b><br>Специализированное программное обеспечение в сервисе                          | Подготовка вопросов семинара на основе изучения лекционного материала по теме, основной и дополнительной литературы. Подготовка доклада. | 6    | ОПК-1                   | Устный ответ. Выступление с докладом.           |

|                                                                         |                                                                                                                                                              |   |       |                                             |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|---------------------------------------------|
| <b>Тема 5.</b><br>Транспортное<br>обеспечение<br>предприятий<br>сервиса | Подготовка вопросов семинара на<br>основе изучения лекционного<br>материала по теме, основной и<br>дополнительной литературы.<br>Подготовка доклада.         | 5 | ОПК-1 | Устный ответ.<br>Выступление<br>с докладом. |
| <b>Тема 6.</b><br>Технические<br>средства<br>предприятий<br>сервиса     | Подготовка вопросов семинара на<br>основе изучения лекционного<br>материала по теме, основной и<br>дополнительной литературы.<br>Подготовка к тесту (зачет). | 5 | ОПК-1 | Выполнение<br>теста (зачет)                 |

## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее – ФОС) по дисциплине «Техника и технологии сервисной деятельности» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Бражников М.А. Сервисология: учебник для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 144 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567258> (дата обращения: 21.04.2025).

2. Каменева С.Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг: учебник для вузов / С. Е. Каменева. — Москва: Юрайт, 2025. — 76 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568289> (дата обращения: 21.04.2025).

3. Черников В.Г. Сервисология: учебник для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 252 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567227> (дата обращения: 21.04.2025).

### **Дополнительные источники (при необходимости)**

1. Каменец А.В. Основы культурно-досуговой деятельности: учебник для вузов / А.В. Каменец, И.А. Урмина, Г.В. Заярская; под научной редакцией А.В. Каменца. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 158 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562465> (дата обращения: 20.02.2025).

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Электронные образовательные ресурсы**

• Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: <https://minobrnauki.gov.ru>

• Федеральный портал «Российское образование»: <http://ro-edu.ru>

• Справочно-правовая система "ГАРАНТ" <http://www.i-exam.ru>

• Образовательная платформа «Юрайт»: <https://urait.ru>

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

Дисциплина «Техника и технологии сервисной деятельности» является важной для теоретического понимания видов и характеристик технических средств, применяемых на предприятиях сервиса, а также в приобретении практических навыков, таких как навыков работы с сервисной техникой, технического обслуживания и ремонта оборудования в сервисных организациях.

**Цель дисциплины** – получение студентами теоретических знаний о видах и характеристиках технических средств, применяемых на предприятиях сервиса, так же уметь применять естественнонаучные и общетехнические знания, методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования в профессиональной деятельности.

**Основные задачи дисциплины:** изучение основ сервисной деятельности, её роли в экономике и обществе; осуществление анализа современных тенденций и инноваций в сфере услуг; освоение нормативно-правовой базы, регулирующей сервисную деятельность; формирование навыков работы с сервисной техникой (IT-системы, диагностическое оборудование, автоматизированные системы управления); формирование умений организовывать и управлять сервисными процессами, обучение методам контроля качества услуг; развитие навыков технического обслуживания и ремонта оборудования в сервисных организациях.

**Структура дисциплины** включает в себя 6 тем, лекционные, практические занятия и самостоятельную работу студентов.

Для организации самостоятельной работы предназначен фонд оценочных средств по дисциплине «Техника и технологии сервисной деятельности», в котором содержатся описание заданий для текущего и итогового контроля, методические рекомендации к их выполнению.

Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется следующая последовательность действий:

1. В течение недели выбрать время для работы с основной и дополнительной литературой.

2. При подготовке к практическим занятиям рекомендуется использовать лекционный материал для подготовки к семинарам, ответить на вопросы для самоконтроля для подготовки к тестированию, выбрать из предложенных тему для доклада.

Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Самостоятельная работа студентов является обязательной для каждого студента и определяется учебным планом.

При определении содержания самостоятельной работы студентов следует учитывать их уровень самостоятельности и требования к уровню самостоятельности выпускников для того, чтобы за период обучения искомый уровень был достигнут.

При подготовке к зачету в форме тестирования следует в первую очередь повторить пройденный материал по дисциплине.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность студентов к самостоятельному труду;

- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- консультационная помощь.

Формы самостоятельной работы студентов определяются при разработке рабочих программ учебных дисциплин, содержанием учебной дисциплины, учитывая степень подготовленности студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине, и может проходить в письменной, устной или смешанной формах.

Виды внеаудиторной самостоятельной работы студентов:

- подготовка доклада;
- ответы на вопросы семинара по темам курса;
- подготовка к тестированию.

# **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

## ***Перечень информационных технологий:***

Платформа для презентаций Microsoft PowerPoint;  
 текстовый и табличный редактор Microsoft Word;  
 портал института <http://portal.midis.info>

## ***Перечень программного обеспечения:***

1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)

Битрикс 24

Яндекс браузер

Mozilla Firefox

Microsoft™ Office®

МойОфис

Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security)

***Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы***

«Гарант аэро»

КонсультантПлюс

Сведения об электронно-библиотечной системе

| № п/п | Основные сведения об электронно-библиотечной системе                                                                                                                                                                                     | Краткая характеристика                                                             |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Наименование электронно-библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет | Образовательная платформа «Юрайт»: <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a> |

# **11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

| №<br>п/п | Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий                                                                                                        | Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | <p>Кабинет гуманитарных дисциплин № 105</p> <p>(Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)</p> | <p>Компьютер<br/>Плазменная панель<br/>Парты (2 местные)<br/>Стол преподавателя<br/>Стул преподавателя<br/>Доска маркерная<br/>Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.       | <p>Библиотека<br/>Читальный зал<br/>№ 122</p>                                                                                                                                           | <p>Автоматизированные рабочие места библиотекарей<br/>Автоматизированные рабочие места для читателей<br/>Принтер<br/>Сканер<br/>Стеллажи для книг<br/>Кафедра<br/>Выставочный стеллаж<br/>Каталожный шкаф<br/>Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)<br/>Стенд информационный<br/>Условия для лиц с ОВЗ:<br/>Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ<br/>Линза Френеля<br/>Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата<br/>Клавиатура с нанесением шрифта Брайля<br/>Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ<br/>Световые маяки на дверях библиотеки<br/>Тактильные указатели направления движения<br/>Тактильные указатели выхода из помещения<br/>Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения<br/>Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля<br/>Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p> |