МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«28» августа 20 20 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Организация и управление сервисом в сфере транспорта
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	заочная

Составитель:
_____/ ст. преподаватель Боденко Е.М.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП 3

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 5

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 8

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 8

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 8

7.2. Организация самостоятельной работы 9

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 11

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 11

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 11

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 13

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 14

11.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели усвоения дисциплины «Технические средства предприятий сервиса в сфере транспорта» состоит в получение студентами теоретических знаний о видах и характеристиках технических средств, применяемых на предприятиях сервиса, так же уметь применять естественнонаучные и общеинженерные знания, методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования в профессиональной деятельности.

Задачи курса:
Основными задачами курса является освоение студентами:
- видов и характеристик технических средств предприятий сервиса;
- основ выбора технических средств для оказания сервисных услуг;
- методов оценки эффективности использования технических средств на предприятиях сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина (Б1.В.08) «Технические средства предприятий сервиса в сфере транспорта» относится к вариативной части 1 блока РУП ОПОП образовательной программы направления подготовки - 43.03.01 Сервис, направленность: Организация и управление сервисом в сфере транспорта.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ООП представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ООП

Этапы формирования компетенций	**Наименование дисциплины**	**Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций** (показатели освоения компетенции)
1	***2***	***3***
ПК-9 способен осуществлять контроль технического состояния транспортных средств с использованием средств технического диагностирования	Технические средства предприятий сервиса в сфере транспорта	*ПК-9.1.Осуществляет контроль технического состояния транспортных средств с использованием средств технического диагностирования* *Знать: технологии контроля технического состояния транспортных средств с использованием средств технического диагностирования.* *Уметь: осуществлять контроль технического состояния транспортных средств с использованием средств технического диагностирования.*
		ПК-9.2. Осуществляет выбор средств технического диагностирования для контроля технического состояния транспортных средств *Знать: номенклатуру и характеристики средств*

		технического диагностирования для контроля технического состояния транспортных средств. *Уметь: осуществлять выбор средств технического диагностирования для контроля технического состояния транспортных средств*
		ПК-9.3.ОСпособен разрабатывать технологические документы и совершенствовать технологии обслуживания клиентов и принадлежащих им транспортных средств *Знать: технологические документы и технологии обслуживания клиентов и принадлежащих им транспортных средств. Уметь: разрабатывать технологические документы и совершенствовать технологии обслуживания клиентов и принадлежащих им транспортных средств.*

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа.

Форма промежуточной аттестации: *зачет - 7 семестр.*

Распределение фонда времени по темам дисциплины «Технические средства предприятий сервиса» по заочной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

(заочная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)				
	Контактная работа				СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	КиА	
Тема 1. Технические средства как базовый компонент технологии сервисного обслуживания	1				24
Тема 2. Информационное обеспечение сервисного обслуживания. Использование компьютерно-сетевой техники при управлении предприятиями сервиса	1	1			17
Тема 3. Классификация и архитектура ИТС	1	1			16
Тема 4. Специализированное программное обеспечение в сервисе		1			29
Тема 5. Транспортное обеспечение предприятий сервиса	1				15
Тема 6. Технические средства предприятий сервиса		1			31
Всего по дисциплине (144 часа):	4	4	-	4	132

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ 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. Научно-технический прогресс 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. Техническое обеспечение деятельности сервисного предприятия.

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. Концепция системы поддержки вождения (DSS). Решение проблем стоянок транспортных средств при разработке транспортной планировки города.

ИТС в городах. Автоматизированная система управления дорожным движением.

Информационные системы. Навигационные системы. Интеллектуальные транспортные средства.

Архитектура ИТС (транспортной телематики). 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. Мировой опыт. Системы повышения безопасности движения на автомобильных дорогах. Системы повышения равномерности и безопасности колонного движения автомобилей. Информационные системы, воздействующие на состояние транспортного потока. Активные и пассивные информационные системы. Способы определения местоположения транспортного средства. Навигационные системы в транспортных средствах. Внутренние системы интеллектуального транспортного средства. Внешние системы интеллектуального транспортного средства. Измерение геометрических элементов дороги и характеристик условий движения.

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

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.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия

№ темы	Содержание занятий	Вид занятия/ Наименование оценочного средства
3	Тема 2. Информационное обеспечение сервисного обслуживания. Использование компьютерно-сетевой техники при управлении предприятиями сервиса	ПЗ / Учет текущей активности
3	Тема 3. Классификация и архитектура ИТС	ПЗ / Ситуационные задания
5	Тема 5. Транспортное обеспечение предприятий сервиса	ПЗ / Контрольная работа (тест)
6	Тема 6. Технические средства предприятий сервиса	ПЗ / Учет текущей активности

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

 рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

 порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

 графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

 слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

 ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

 задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

 выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2-х - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1	Проработка конспекта лекций, обязательной и дополнительной литературы
2	Проработка конспекта, лекций, обязательной и дополнительной литературы, подготовка к дискуссии
3	Проработка конспекта, лекций, обязательной и дополнительной литературы, подготовка к практическому занятию, подготовка к дискуссии
4	Проработка конспекта, лекций, обязательной и дополнительной литературы, подготовка к практическому занятию и контрольной работе, подготовка к дискуссии
5	Проработка конспекта, лекций, обязательной и дополнительной литературы,
6	Изучение нормативно-правовых актов проработка конспекта, лекций, обязательной и дополнительной литературы
7	Проработка конспекта, лекций, обязательной и дополнительной литературы, подготовка к практическому занятию и контрольной работе
8	Проработка конспекта, лекций, обязательной и дополнительной литературы,
9	Проработка конспекта, лекций, обязательной и дополнительной литературы, подготовка к практическому занятию
10	Проработка конспекта, лекций, обязательной и дополнительной литературы, подготовка к практическому занятию и контрольной работе

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Технические средства предприятий сервиса» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– *лекция-дискуссия (тема № 2,3,4);*

По ходу лекции-дискуссии преподаватель приводит отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагает студентам коротко их обсудить, затем проводится краткий анализ, делаются выводы и лекция продолжается.

– *проблемная лекция (тема № 1,2,3,4);*

Побуждение к совместному размышлению, коллективному решению проблемы осуществляется с помощью таких методических приемов, как:

– представление информации по проблеме;

– вопрошание: обращение к личному опыту студентов, совместное подтверждение значимости проблемы (несмотря на индивидуальные различия ее восприятия);

– формулировка проблемы;

– выдвижение различных гипотез и подходов к ее решению.

– *Ситуационные задания (тема № 3);*

Включают порядок рассмотрения, анализа задания, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Дашков Л. П. Организация, технология и проектирование предприятий (в торговле): ВО - Бакалавриат. - 12, перераб и доп. -Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018. - 456 с.	Основная		ЭБС ZNANIUM
Баринов В. А. Организационное проектирование : Учебник/ Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015. - 384 с.	Основная		ЭБС ZNANIUM
Филимонова Н. М. Экономика и организация малого и среднего бизнеса : учеб. пособие / Н.М. Филимонова, Н.В. Моргунова, Е.С. Ловкова. - 2-е изд., доп. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 222 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	ЭБС ЗНАНИУМ http://www.znanium.com/
2	ЭБС АЙБУКС http://www.ibooks.ru/
3	ЭБС ЮРАЙТ http://www.biblio-online.ru/
4	ЭБС BOOK.RU http://www.book.ru/

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Таблица 9.2.1 – Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г.)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г.)
3	7-Zip (freeware)
4	FireFox 77.0.1 (freeware)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	**Адрес (местоположение) учебных аудиторий**
Ауд. 208 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME402X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 509А Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) с использованием персональных компьютеров, оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 48 посадочных мест, рабочее место	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт., Компьютер I5-7400/8Gb/1Tb/ DELL S2218H - 19 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины.