

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гунько Юлия Александровна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.О.31 Экспертиза и диагностика систем сервиса**

**43.03.01 Сервис**

**Организация логистической деятельности**

**бакалавр**

**очная**

## 1. Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины "Экспертиза и диагностика систем сервиса" является формирование теоретических и практических знаний, навыков и умений для принятия обоснованных решений в профессиональной деятельности при организации и проведении экспертизы и диагностики для обеспечения надежности эксплуатируемых и проектируемых объектов и систем сервиса

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	<b>знает</b> <input type="checkbox"/> показатели и методы оценки качества оказания услуг по проведению экспертизы и диагностики объектов сервиса <b>умеет</b> <input type="checkbox"/> выявлять мнения потребителей и других заинтересованных сторон при оценке качества оказания сервисных услуг <b>владеет навыками</b> <input type="checkbox"/> навыками проводить оценку качества оказания услуг при проведении экспертизы и диагностики объектов сервиса
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Определяет цель проекта и формулирует совокупность задач, решение которых напрямую связано с достижением цели проекта и определяет связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения	<b>знает</b> <input type="checkbox"/> способы решения типичных задач и критерии оценки ожидаемых результатов при проведении экспертизы и диагностики объектов сервиса <b>умеет</b> <input type="checkbox"/> предлагать способы решения задач, направленных на достижение цели проекта в сфере сервиса <b>владеет навыками</b> <input type="checkbox"/> навыками оценивать соответствие способов решения задач поставленной цели проекта в сфере сервиса

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Экспертиза и диагностика систем сервиса» является дисциплиной обязательной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 5 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Экспертиза и диагностика систем сервиса» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг

Сервисная деятельность

Ознакомительная практика

Сервисная практика

Менеджмент

Проектная деятельность

## Общественный проект "Обучение служением"

### Правоведение

Освоение дисциплины «Экспертиза и диагностика систем сервиса» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Организационно-управленческая практика

Управление проектами в логистической деятельности

#### 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Экспертиза и диагностика систем сервиса» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
5	144/4	18	36		54	36	Эк
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	8				

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
5	144/4						0.25

#### 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием ответственного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел. Экспертиза и диагностика систем сервиса									
1.1.	Основы технологии проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	5	6	2	4		6	КТ 1	Устный опрос	УК-2.1, ОПК-3.1
1.2.	Потребительские свойства и показатели сервисных продуктов и услуг	5	6	2	4		6	КТ 1	Устный опрос	УК-2.1, ОПК-3.1
1.3.	Средства и методы экспертизы товарной продукции и услуг в системе сервиса	5	6	2	4		6	КТ 1	Устный опрос	УК-2.1, ОПК-3.1

1.4.	Основы экспертной оценки автотранспортных средств	5	6	2	4		6	КТ 2	Устный опрос	УК-2.1, ОПК-3.1
1.5.	Экспертиза рынка транспортно-логистических и автосервисных услуг	5	6	2	4		6	КТ 2	Устный опрос	УК-2.1, ОПК-3.1
1.6.	Основные положения теории надежности автотранспортных средств	5	6	2	4		6	КТ 2	Устный опрос	УК-2.1, ОПК-3.1
1.7.	Методы и процессы диагностирования автотранспортных средств	5	6	2	4		6	КТ 3	Тест	УК-2.1, ОПК-3.1
1.8.	Организационно-техническое обеспечение диагностирования автотранспортных средств	5	6	2	4		6	КТ 3	Тест	УК-2.1, ОПК-3.1
1.9.	Организация проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	5	6	2	4		6	КТ 3	Тест	УК-2.1, ОПК-3.1
	Промежуточная аттестация	Эк								
	Итого		144	18	36		54			
	Итого		144	18	36		54			

### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Основы технологии проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Основы технологии проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	2/-
Потребительские свойства и показатели сервисных продуктов и услуг	Потребительские свойства и показатели сервисных продуктов и услуг	2/2
Средства и методы экспертизы товарной продукции и услуг в системе сервиса	Средства и методы экспертизы товарной продукции и услуг в системе сервиса	2/-
Основы экспертной оценки автотранспортных средств	Основы экспертной оценки автотранспортных средств	2/-
Экспертиза рынка транспортно-логистических и автосервисных услуг	Экспертиза рынка транспортно-логистических и автосервисных услуг	2/2
Основные положения теории надежности автотранспортных средств	Основные положения теории надежности автотранспортных средств	2/-
Методы и процессы диагностирования автотранспортных средств	Методы и процессы диагностирования автотранспортных средств	2/-
Организационно-	Организационно-техническое обеспечение	2/-

техническое обеспечение диагностирования автотранспортных средств	диагностирования автотранспортных средств	
Организация проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Организация проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	2/-
Итого		18

### 5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Основы технологии проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Основы технологии проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Пр	4/-/-
Потребительские свойства и показатели сервисных продуктов и услуг	Потребительские свойства и показатели сервисных продуктов и услуг	Пр	4/-/-
Средства и методы экспертизы товарной продукции и услуг в системе сервиса	Средства и методы экспертизы товарной продукции и услуг в системе сервиса	Пр	4/2/-
Основы экспертной оценки автотранспортных средств	Основы экспертной оценки автотранспортных средств	Пр	4/2/-
Экспертиза рынка транспортно-логистических и автосервисных услуг	Экспертиза рынка транспортно-логистических и автосервисных услуг	Пр	4/-/-
Основные положения теории надежности автотранспортных средств	Основные положения теории надежности автотранспортных средств	Пр	4/-/-
Методы и процессы диагностирования автотранспортных средств	Методы и процессы диагностирования автотранспортных средств	Пр	4/2/-
Организационно-техническое обеспечение диагностирования	Организационно-техническое обеспечение диагностирования автотранспортных средств	Пр	4/2/-

автотранспортных средств			
Организация проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Организация проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Пр	4/-/-
Итого			

### 5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Основы технологии проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	6
Потребительские свойства и показатели сервисных продуктов и услуг	6
Средства и методы экспертизы товарной продукции и услуг в системе сервиса	6
Основы экспертной оценки автотранспортных средств	6
Экспертиза рынка транспортно-логистических и автосервисных услуг	6
Основные положения теории надежности автотранспортных средств	6
Методы и процессы диагностирования автотранспортных средств	6

Организационно-техническое обеспечение диагностирования автотранспортных средств	6
Организация проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	6

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Экспертиза и диагностика систем сервиса» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Экспертиза и диагностика систем сервиса».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Экспертиза и диагностика систем сервиса».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ () (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Основы технологии проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Основы технологии проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Л1.1		
2	Потребительские свойства и показатели сервисных продуктов и услуг. Потребительские свойства и показатели сервисных продуктов и услуг	Л1.1		
3	Средства и методы экспертизы товарной продукции и услуг в системе сервиса. Средства и методы экспертизы товарной продукции и услуг в системе сервиса	Л1.1		
4	Основы экспертной оценки автотранспортных средств. Основы экспертной оценки автотранспортных средств	Л1.1		
5	Экспертиза рынка транспортно-логистических и автосервисных услуг. Экспертиза рынка транспортно-логистических и автосервисных услуг	Л1.1		
6	Основные положения теории надежности автотранспортных средств. Основные положения теории надежности автотранспортных средств	Л1.1		
7	Методы и процессы диагностирования автотранспортных средств. Методы и процессы диагностирования автотранспортных	Л1.1		

	средств			
8	Организационно-техническое обеспечение диагностирования автотранспортных средств. Организационно-техническое обеспечение диагностирования автотранспортных средств	Л1.1		
9	Организация проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Организация проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Л1.1		

## 7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Экспертиза и диагностика систем сервиса»

### 7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
ОПК-3.1: Организует оценку качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Сервисная деятельность			x					
	Сервисная практика				x				
	Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг				x				
УК-2.1: Определяет цель проекта и формулирует совокупность задач, решение которых напрямую связано с достижением цели проекта и определяет связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения	Менеджмент			x					
	Общественный проект "Обучение служением"				x				
	Ознакомительная практика		x						
	Организационно-управленческая практика						x		
	Проектная деятельность				x				
	Проектная работа				x	x		x	
	Сервисная практика				x				
	Технологическое предпринимательство					x			
Управление проектами в логистической деятельности								x	

### 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Экспертиза и диагностика систем сервиса» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Экспертиза и диагностика систем сервиса» проводится в виде Экзамен.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
<b>5 семестр</b>		
КТ 1	Устный опрос	0
КТ 2	Устный опрос	0
КТ 3	Тест	0
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		<b>0</b>
Посещение лекционных занятий		20
Посещение практических/лабораторных занятий		20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях		30
<b>Итого</b>		<b>70</b>

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
<b>5 семестр</b>			
КТ 1	Устный опрос	0	
КТ 2	Устный опрос	0	
КТ 3	Тест	0	

### Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

### Критерии и шкалы оценивания ответа на экзамене

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 20 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1	до 7
Теоретический вопрос №2	до 7
Задача (оценка умений и	до 6
<b>Итого</b>	<b>20</b>

## Критерии оценки ответа на экзамене

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

7 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

5 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Оценивание задачи

6 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

5 баллов Задачи решены с небольшими недочетами.

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

2 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную систему оценки знаний обучающихся:  
для экзамена:

- «отлично» – от 89 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному;

- «хорошо» – от 77 до 88 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий

выполнены с ошибками;

- «удовлетворительно» – от 65 до 76 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки;

- «неудовлетворительно» – от 0 до 64 баллов - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий

### 7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Экспертиза и диагностика систем сервиса»

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

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### основная

Л1.1 Волк Е. Н., Зырянов А. И., Лимпинская А. А., Харитонова Н. В. Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2022. - 248 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=431948>

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1	Дорохин Ю.С., Сергеев А.Н., Ушаков М.В., Сергеев Н.Н., Гвоздев А.Е., Медведев П.Н., Малий Д.В. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса: учебное пособие. – Тула: ТГПУ, 2015. – 160 с.	<a href="https://www.elibrary.ru/item.asp?id=24855088">https://www.elibrary.ru/item.asp?id=24855088</a>
2	Куракина Е.В., Евтюков С.С. Инженерно-техническая экспертиза наземных транспортных средств: учебное пособие. - Санкт-Петербург: СПГАСУ, ЭБС АСВ, 2016. – 100 с.	<a href="https://www.iprbookshop.ru/74367.htm">https://www.iprbookshop.ru/74367.htm</a>
3	Мигаль В.Д., Мигаль В.П. Методы технической диагностики автомобилей: учебное пособие. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА -М, 2020. – 417.	<a href="https://znanium.com/catalog/product/1092163">https://znanium.com/catalog/product/1092163</a>

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. -

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

## 12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	300/ИТ Ф	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -196 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EH600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
		303/ИТ Ф	Оснащение: столы – 17 шт., стулья – 30 шт., проектор Acer -1 шт., компьютер Kraftway – 1 шт., моноблок Acer - 6 шт., SmartBoard - 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты,
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		

### 13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Экспертиза и диагностика систем сервиса» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).

Автор (ы)

\_\_\_\_\_ проф. , дэн Фурсов Виктор Александрович

Рецензенты

\_\_\_\_\_ доц. , кэн Варивода Валентина Сергеевна

\_\_\_\_\_ проф. , дэн Беликова Ирина Петровна

Рабочая программа дисциплины «Экспертиза и диагностика систем сервиса» рассмотрена на заседании Кафедра международного бизнеса и туризма протокол № 2 от 25.04.2023 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Экспертиза и диагностика систем сервиса» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 2 от 21.04.2023 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Руководитель ОП \_\_\_\_\_