

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.08.2026 10:55:10
Уникальный программный ключ:
3beb265d5d589e7ff4c954946f3ad99a1e70ac12

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

«_____» _____20__г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: Нормативное и программное обеспечение технического сервиса

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика

Направленность (профиль): Инженерная экономика

Форма обучения: очная

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры САТМ

Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель: на основе теории и методов научного познания дать будущим специалистам по организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса необходимые сведения о составе и порядке оформления документов, используемых в сервисных предприятиях, ознакомить с нормативно-технической документацией, регламентирующей сервисный процесс, условиями хранения документов, сформировать навыки использования современного программного обеспечения, повышающего степень автоматизации указанных процессов.

Задачи:

- обеспечить необходимые знания по организации и технологии делопроизводства на предприятиях постпродажного обслуживания и сервиса;
- познакомить с основными видами нормативно-методической и технологической документации, регламентирующей процессы постпродажного обслуживания и сервиса
- познакомить с основными видами программного обеспечения, используемого для автоматизации процессов постпродажного обслуживания и сервиса
- научить решать многовариантные задачи формирования и совершенствования нормативно-методического и программного обеспечения предприятий сервиса на основе моделирования производственных объектов и систем;
- дать необходимые навыки технико-экономических расчетов и оценки точности решения проектных задач.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина относится к элективным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

- знание основных технических и экономических понятий, таких как процесс, система, производство, предприятие, структура, доходы, расходы, прибыль, затраты; основ экономической деятельности предприятий различных форм собственности; базового математического аппарата проведения алгебраических вычислений; английского языка на базовом уровне; иметь базовые знания в профессиональной сфере в рамках своей образовательной программы.
- умения составлять презентации в MS PowerPoint; осуществлять коммуникацию с участниками коллектива; производить анализ и синтез информации в рамках заданной предметной области; осуществлять обзор больших объемов справочной информации; работать с литературой, посвященной тематике курса
- владение навыками использования MS Excel; навыками поиска информации в Интернете; навыками публичного выступления и дискуссии; навыками тайм-менеджмента; навыками самомотивации, самообучения и самообразования.

Содержание дисциплины/модуля является логическим продолжением содержания дисциплины «Современные тенденции развития конструкций технических систем» и служит основой для освоения как ряда дисциплин обязательной части, так и общетехнических и профессиональных дисциплин части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

3. Результаты обучения по дисциплине/модулю

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
ПКСд-26 Способен организовывать и управлять процессами послепродажного обслуживания и сервиса на предприятиях различного масштаба с использованием современного нормативно-методического и программного обеспечения	ПКСд-26.1 Использует основные виды нормативной и технологической документации для реализации процессов послепродажного обслуживания и сервиса на предприятиях различного масштаба	Знать: 31 порядок согласования проектной документации предприятий послепродажного обслуживания и сервиса, получения разрешительной документации на их деятельность уметь: У1 пользоваться имеющейся нормативно-технической и справочной документацией; владеть: В1 навыками организации и управления процессами послепродажного обслуживания и сервиса.
	ПКСд-26.2. Использует программное обеспечение, применяемое для управления процессами послепродажного обслуживания и сервиса на предприятиях различного масштаба	знать: 32 содержание и отличительные особенности производственного и технологических процессов послепродажного обслуживания и сервиса; уметь: У2 разрабатывать технологические процессы, их элементы и технологическую документацию; владеть: В2 навыками работы с программным обеспечением, применяемым для управления процессами послепродажного обслуживания и сервиса.

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
очная	3/6	16	32	-	60	-	Зачет

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Значение нормативного и программного обеспечения, как одной из сфер управленческой деятельности.	2	2	-	6	8	ПКСд-26.1 ПКСд-26.2	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 1
2	2	Классификация документов и программного обеспечения	2	6	-	6	10	ПКСд-26.1 ПКСд-26.2	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 2
3	3	Составление и оформление организационно-правовых документов	2	4	-	8	10	ПКСд-26.1	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 3

4	4	Составления и оформление распорядительных документов	2	4	-	8	12	ПКСд-26.1	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 4
5	5	Виды информационно-справочных документов	2	4	-	8	12	ПКСд-26.1	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 5
6	6	Организация документооборота и работы программного обеспечения, контроль за исполнением документов	2	4	-	6	10	ПКСд-26.1	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 6
7	7	Первичная документация предприятий сервиса	2	4	-	6	10	ПКСд-26.1	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 7
8	8	Техническая документация, предприятий сервиса.	1	2	-	6	8	ПКСд-26.1	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 8
9	9	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса	1	2	-	6	8	ПКСд-26.2	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 9
10	Зачет		-	0	-	-	0		Вопросы для зачета
Итого:			16	32	-	60	108		

Заочная форма обучения (ЗФО)

Не реализуется

Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Не реализуется

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. *«Значение нормативного и программного обеспечения, как одной из сфер управленческой деятельности»*. Введение. Понятие делопроизводства, определение термина документ, требования к управленческой информации. Требования к программному обеспечению.

Раздел 2. *«Классификация документов и программного обеспечения»*. Виды классификаций. Требования к бланкам документов предприятия. Реквизиты документов.

Раздел 3. *«Составление и оформление организационно-правовых документов»*. Виды организационно-правовых документов. Понятие устава предприятия, инструкции, штатные расписания. Основные правила составления и оформления организационно-правовых документов, реквизиты документов.

Раздел 4. *«Составления и оформление распорядительных документов»*. Основные требования к оформлению распорядительных документов, порядок составления и заполнения приказов, распоряжений, решений.

Раздел 5. *«Виды информационно-справочных документов»*. Классификация информационно-

справочных документов. Правила составления и оформления информационно-справочных документов.

Раздел 6. *«Организация документооборота и работы программного обеспечения, контроль за исполнением документов»*. Основные принципы организации документооборота. Прохождение и порядок исполнения входящих документов. Прохождение исходящих документов. Прохождение внутренних документов. Регистрация и индексация документов. Составление номенклатур и формирование дел. Контроль исполнения документов

Раздел 7. *«Первичная документация предприятий сервиса»*. Порядок составления, особенности документации предприятий постпродажного обслуживания и сервиса. Документационное обеспечение системы управления предприятиями постпродажного обслуживания и сервиса

Раздел 8. *«Техническая документация, предприятий сервиса»*. Порядок направления и приемки технических объектов в сервис. Комплектность товаров, сдаваемых в сервис. Технические требования к объектам и товарам, сдаваемым в ремонт. Техническая документация, оформляемая при выдаче товаров и их составных частей из ремонта. Порядок приемки товаров и их составных частей из ремонта. Выдача отремонтированных изделий заказчику.

Раздел 9. *«Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса»*. Виды программного обеспечения. Автоматизация процессов сервиса. Информационная модель предприятия. Базы данных. Структура бизнес-процессов сервисного предприятия. Практические навыки использования программного обеспечения.

5.2.2. Содержание дисциплины/модуля по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	2	-	-	Значение нормативного и программного обеспечения, как одной из сфер управленческой деятельности.
2	2	2	-	-	Классификация документов и программного обеспечения
3	3	2	-	-	Составление и оформление организационно-правовых документов
4	4	2	-	-	Составления и оформление распорядительных документов
5	5	2	-	-	Виды информационно-справочных документов
6	6	2	-	-	Организация документооборота и работы программного обеспечения, контроль за исполнением документов
7	7	2	-	-	Первичная документация предприятий сервиса
8	8	1	-	-	Техническая документация, предприятий сервиса.
9	9	1	-	-	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса
Итого:		16	-	-	-

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Наименование лабораторной работы
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	2	-	-	Значение нормативного и программного обеспечения, как одной из сфер управленческой деятельности.
2	2	6	-	-	Классификация документов и программного обеспечения
3	2	4	-	-	Составление и оформление организационно-правовых документов
4	3	4	-	-	Составления и оформление распорядительных документов
5	4	4	-	-	Виды информационно-справочных документов
6	4	4	-	-	Организация документооборота и работы программного обеспечения, контроль за исполнением документов
7	5	4	-	-	Первичная документация предприятий сервиса
8	6	2	-	-	Техническая документация, предприятий сервиса.
9	6	2	-	-	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса
Итого:		32	-	-	-

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

Самостоятельная работа

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОФО		
1	1	6	-	-	Значение нормативного и программного обеспечения, как одной из сфер управленческой деятельности.	Подготовка отчета по практической работе 1; подготовка доклада к лекционному занятию
2	2	6	-	-	Классификация документов и программного обеспечения	Подготовка отчета по практической работе 2; подготовка доклада к лекционному занятию
3	3	8	-	-	Составление и оформление организационно-правовых документов	Подготовка отчета по практической работе 3; подготовка доклада к лекционному занятию
4	4	8	-	-	Составления и оформление распорядительных документов	Подготовка отчета по практической работе 4; подготовка доклада к лекционному занятию
5	5	8	-	-	Виды информационно-справочных документов	Подготовка отчета по практической работе 5; подготовка доклада к лекционному занятию
6	6	6	-	-	Организация документооборота и работы программного обеспечения, контроль за исполнением документов	Подготовка отчета по практической работе 6; подготовка доклада к лекционному занятию
7	7	6	-	-	Первичная документация предприятий сервиса	Подготовка отчета по практической работе 7; подготовка доклада к лекционному занятию
8	8	6	-	-	Техническая документация, предприятий сервиса.	Подготовка отчета по практической работе 8; подготовка доклада к лекционному занятию
9	9	6	-	-	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса	Подготовка отчета по практической работе 9; подготовка доклада к лекционному занятию
			-	-	Контрольная работа	Задание для контрольной работы
Итого:		60	-	-	-	

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

1. Игровые методы: применение игровых методов и механик как в рамках сквозной технологии в течение всего курса, так и для повышения эффективности изучения конкретных тематик курса;

2. Цифровые технологии поддержки образовательного процесса: групповая работа над темой занятия с использованием интернет-ресурсов; оценивание знаний с использованием он-лайн сервисов Kahoot, Edupon; использование материалов он-лайн образовательных платформ (Открытое образование и т.п.);

3. Мультидисциплинарность и групповая работа: выдаваемые практические инструменты направлены в том числе на активизацию групповой работы обучающихся и могут быть интегрированы в дальнейшую образовательную деятельность;

4. Кейс-методы: часть практических занятий дается в виде кейсов или практико-ориентированных задач;

5. Интерактивные методы реализации образовательного процесса: разбор основных положений по постпродажному обслуживанию и сервису в интерактивной форме; фокус на технологические проекты; практикоориентированность рассматриваемого материала.

6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1 текущая аттестация		
	Защита 1, 2, 3 практической работы	21
	Опрос по теоретическому материалу	9
	ИТОГО за первую текущую аттестацию	30
2 текущая аттестация		
	Защита 4, 5, 6 практической работы	21
	Опрос по теоретическому материалу	9
	ИТОГО за вторую текущую аттестацию	30
3 текущая аттестация		
	Защита 7, 8, 9 практической работы	21
	Опрос по теоретическому материалу	19
	ИТОГО за третью текущую аттестацию	40
	ВСЕГО	100

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины/модуля

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 1.

- 9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:
- Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>
 - Цифровой образовательный ресурс – библиотечная система IPR SMART — <https://www.iprbookshop.ru/>
 - Электронно-библиотечная система «Консультант студента» www.studentlibrary.ru
 - Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>
 - Образовательная платформа ЮРАЙТ www.urait.ru
 - Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>
 - Национальная электронная библиотека (НЭБ)

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

- Программа 1С документооборот (лицензионное программное обеспечение);
- MS Windows (лицензионное программное обеспечение)
- MS Office (лицензионное программное обеспечение)

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

№ п/п	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	Лекционные занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.72
	Практические занятия: Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Учебная лаборатория. Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте – 12 шт.	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.72

11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Для выполнения практических работ разработаны соответствующие методические указания, которые содержат цель, теоретическую часть и порядок выполнения работ. Обучающиеся при подготовке к практическим работам также повторяют теоретический материал, рассмотренный на лекциях, анализируют основную и дополнительную литературу. Перед проведением практических работ обучающиеся внимательно изучают методические указания по практическим работам для понимания цели работы и действий, которые необходимо совершить для её выполнения и достижения поставленной цели. Также обучающиеся формулируют для себя последовательность выполнения этапов работы. Перечень осваиваемых тем указан в разделе 5.2.2. «Содержание дисциплины по видам учебных занятий» настоящей рабочей программы.

Методические указания размещены в системе поддержки учебного процесса Educon (<https://educon2.tyuiu.ru/course/view.php?id=28917>), а также выдаются преподавателем на первом занятии.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Для организации самостоятельной работы обучающихся разработаны соответствующие методические указания, которые содержат: цель и задачи изучения дисциплины; структуру и содержание дисциплины; рекомендации по изучению разделов дисциплины; перечень тем лекционных и практических занятий; перечень тем для самостоятельного изучения; виды и формы самостоятельной работы; рекомендации по подготовке к лекционным и практическим занятиям; указания по самоконтролю и подготовке к текущим и промежуточной аттестациям; список основной и дополнительной литературы.

По каждому разделу дисциплины указывается его содержание. В процессе обучения преподавателем задаются темы, которые обучающиеся должны изучить самостоятельно.

Методические указания размещены в системе поддержки учебного процесса Educon (<https://educon2.tyuiu.ru/course/view.php?id=28917>), а также выдаются преподавателем на первом занятии.

КАРТА обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина/модуль Нормативное и программное обеспечение технического сервиса

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика

Направленность (профиль): Инженерная экономика

Форма обучения: очная

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Кирсанова, Мария Владимировна. Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления [Текст]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент" / М. В. Кирсанова, Ю. М. Аксенов ; Новосибир. гос. ун-т экономики и управления. - 6-е изд., испр. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 366 с.	10	30	100	-
2	Лавров, Георгий Иванович Документирование управленческой деятельности [Текст]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии транспорта" / Г. И. Лавров, Р. Н. Ога, Н. В. Овсянкина; ТюмГНГУ. - Тюмень: ТюмГНГУ, 2010. - 172 с. Электронная библиотека ТИУ	ЭР	30	100	+
3	Минько Э. В. Менеджмент качества продукции и процессов/Э. В. Минько, А. Э. Минько. – 2017 http://www.iprbookshop.ru/74226.html	ЭР	30	100	+
4	Барбаков О. М. Информационные технологии управления проектами: учебное пособие / О. М. Барбаков, А. С. Еропкина. – Тюмень: ТИУ, 2016. – 208 с. Электронная библиотека ТИУ	-	30	100	+

*ЭР – электронный ресурс для автор. пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>