

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Клочков Юрий Сергеевич

Должность: и.о. ректора

Дата подписания: 05.12.2024 10:12:07

Уникальный программный ключ:

4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

## МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное

образовательное учреждение высшего образования

«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ Н.С. Захаров

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: Нормативное и программное обеспечение технического сервиса

Для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата, реализуемым по индивидуальным образовательным траекториям (инженерный стандарт ТИУ, IT-стандарт ТИУ, социально-гуманитарный стандарт ТИУ)

форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

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 дисциплин «Проектная деятельность», «Технологическое предпринимательство», «Правовая культура» 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	ПКСд-26.1 Использует основные виды нормативной и	Знать: 31 порядок согласования проектной документации предприятий постпродажного

процессами постпродажного обслуживания и сервиса на предприятиях различного масштаба с использованием современного нормативно-методического и программного обеспечения	технологической документации для реализации процессов постпродажного обслуживания и сервиса на предприятиях различного масштаба	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 постпродажного обслуживания и сервиса.
	ПКСд-26.2. Использует программное обеспечение, применяемое для управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса на предприятиях различного масштаба	знать: З2 содержание и отличительные особенности производственного и технологических процессов постпродажного обслуживания и сервиса; уметь: У2 разрабатывать технологические процессы, их элементы и технологическую документацию; владеть: В2 навыками работы с программным обеспечением, применяемым для управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса.

#### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Количество часов дисциплины очной формы обучения для направлений подготовки: 01.03.02 Прикладная математика и информатика (ПКТб), 12.03.01 Приборостроение (ПМКб), 12.03.04 Биотехнические системы и технологии (БАСб), 15.03.06 Мехатроника и робототехника (МИРб), 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (РДб), 20.03.01 Техносферная безопасность. 21.03.01 Нефтегазовое дело, 23.03.01 Технология транспортных процессов (ЛЦПб), 27.03.01 Стандартизация и метрология (СМКб), 08.03.01 Строительство (АДб), 08.03.01 Строительство (ВиВб), 08.03.01 Строительство (ИСДб), 08.03.01 Строительство (ОТИб), 08.03.01 Строительство (ПГСб), 08.03.01 Строительство (ПСКб), 08.03.01 Строительство (ТГВб), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭАб), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭСб), 15.03.01 Машиностроение (САПб), 15.03.01 Машиностроение (ТПМб), 21.03.02 Землеустройство и кадастры (ГКб), 21.03.02 Землеустройство и кадастры (КНб), 22.03.01 Материаловедение и технологии материалов (КМОб), 27.03.05 Инноватика (УПМб) представлено в табл. 4.1.

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	18	34	-	56	-	Зачет

Количество часов дисциплины очной формы обучения для направлений подготовки: 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника (ПТб), 18.03.01 Химическая технология (ХТб), 38.03.05 Бизнес-информатика (ИСПб), 41.03.06 Публичная политика и социальные науки (ПГУб), 45.03.04 Интеллектуальные системы в гуманитарной сфере (РПСб), 09.03.01 Информатика и вычислительная техника (АСОиУб), 09.03.02 Информационные системы и технологии (ИИПб), 09.03.02 Информационные системы и технологии (ИСТНб), 09.03.02 Информационные системы и технологии (СМАРТб), 27.03.04 Управление в технических системах (ИСАУб), 28.03.03 Наноматериалы (ННб), 38.03.06 Торговое дело (УППб), 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура (ОПКИб), 43.03.01 Сервис (КСб), 43.03.01 Сервис (ЭСПб) представлено в табл. 4.2.

Таблица 4.2.

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

Количество часов дисциплины очной формы обучения для направлений подготовки: 27.03.03 Системный анализ и управление (САУПб), 05.03.01 Геология (ИГНб), 15.03.04 Автоматизация технологических процессов и производств (АТПб) представлено в табл. 4.3.

Таблица 4.3.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
очная	3/6	14	28	-	66	-	Зачет

Количество часов дисциплины очной формы обучения для направлений подготовки: 27.03.03 Системный анализ и управление (УЭПб), 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (ДМб), 43.03.03 Гостиничное дело (ИГДб) представлено в табл. 4.4.

Таблица 4.4.

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	30	-	62	-	Зачет

Количество часов дисциплины очной формы обучения для направлений подготовки: 18.03.02 Энерго- и ресурсосберегающие процессы в химической технологии, нефтехимии и биотехнологии (МХПб) представлено в табл. 4.5.

Таблица 4.5.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
очная	3/6	18	36	-	54	-	Зачет

Количество часов дисциплины заочной формы обучения для направлений подготовки: 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника (ПТбз), 18.03.01 Химическая технология (ХТбз), 20.03.01 Техносферная безопасность (БТПбз), 23.03.01 Технология транспортных процессов (ЛЦПбз), 27.03.03 Системный анализ и управление (УЭПбз), 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (ДМз), 09.03.01 Информатика и вычислительная техника (АСОиУбз), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭАбз), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭСбз), 15.03.01 Машиностроение (ТПМбз), 15.03.04 Автоматизация технологических процессов и производств (АТПбз), 21.03.02 Землеустройство и кадастры (ГКбз), 43.03.01 Сервис (ЭСПбз) представлено в табл. 4.6.

Таблица 4.6.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
заочная	3/6	6	10	-	88	4	Зачет

Количество часов дисциплины очно-заочной формы обучения для направлений подготовки: 21.03.01 Нефтегазовое дело (ЭДНбоз), 08.03.01 Строительство (ПГСбоз) представлено в табл. 4.7.

Таблица 4.7.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
Очно-заочная	4/8	12	20	-	76	-	Зачет

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины.

очная форма обучения (ОФО) направлений подготовки и специальностей 01.03.02 Прикладная математика и информатика (ПКТб), 12.03.01 Приборостроение (ПМКб), 12.03.04 Биотехнические системы и технологии (БАСб), 15.03.06 Мехатроника и робототехника (МИРб), 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (РДб), 20.03.01 Техносферная безопасность. 21.03.01 Нефтегазовое дело, 23.03.01 Технология транспортных процессов (ЛЦПб), 27.03.01 Стандартизация и метрология (СМКб), 08.03.01 Строительство (АДб), 08.03.01 Строительство (ВиВб), 08.03.01 Строительство (ИСДб), 08.03.01 Строительство (ОТИб), 08.03.01 Строительство (ПГСб), 08.03.01 Строительство (ПСКб), 08.03.01 Строительство (ТГВб), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭАб), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭСб), 15.03.01 Машиностроение (САПб), 15.03.01 Машиностроение (ТПМб), 21.03.02 Землеустройство и кадастры (ГКб), 21.03.02 Землеустройство и кадастры (КНб), 22.03.01 Материаловедение и технологии материалов (КМОб), 27.03.05 Инноватика (УПМб).

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	-	6	10	ПКСд-26.1	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 4
5	5	Виды информационно-справочных документов	2	4	-	6	10	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.	2	3	-	6	11	ПКСд-26.1	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 8
9	9	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса	2	3	-	6	11	ПКСд-26.2	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 9
10	<b>Зачет</b>		-	0	-	-	20		Вопросы для зачета
Итого:			18	34	-	56	108		

очная форма обучения (ОФО) направлений подготовки и специальностей 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника (ПТб), 18.03.01 Химическая технология (ХТб), 38.03.05 Бизнес-информатика (ИСПб), 41.03.06 Публичная политика и социальные науки (ПГУб), 45.03.04 Интеллектуальные системы в гуманитарной сфере (РПСб), 09.03.01 Информатика и вычислительная техника (АСОиУб), 09.03.02 Информационные системы и технологии (ИИПб), 09.03.02 Информационные системы и технологии (ИСТНб), 09.03.02 Информационные системы и технологии (СМАРТб), 27.03.04 Управление в технических системах (ИСАУб), 28.03.03 Наноматериалы (ННб), 38.03.06 Торговое дело (УППб), 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура (ОПКИб), 43.03.01 Сервис (КСб), 43.03.01 Сервис (ЭСПб).

Таблица 5.1.2

№ 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	<b>Зачет</b>		-	0	-	-	20		Вопросы для зачета
Итого:			16	32	-	60	108		

очная форма обучения (ОФО) направлений подготовки и специальностей 27.03.03 Системный анализ и управление (САУПБ), 05.03.01 Геология (ИГНБ), 15.03.04 Автоматизация технологических процессов и производств (АТПБ).

Таблица 5.1.3

№ 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	1	2	-	7	10	ПКСд-26.1	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 6
7	7	Первичная документация предприятий сервиса	1	2	-	7	10	ПКСд-26.1	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 7
8	8	Техническая документация, предприятий сервиса.	1	2	-	8	11	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	-	8	11	ПКСд-26.2	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 9
10	<b>Зачет</b>		-	0	-	-	20		Вопросы для зачета
Итого:			14	28	-	66	108		

очная форма обучения (ОФО) направлений подготовки и специальностей 27.03.03 Системный анализ и управление (УЭПБ), 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (ДМБ), 43.03.03 Гостиничное дело (ИГДБ).

Таблица 5.1.4

№ 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	1	-	7	9	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	1	-	7	9	ПКСд-26.2	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 9
10	<b>Зачет</b>		-	0	-	-	20		Вопросы для зачета
Итого:			16	30	-	62	108		

очная форма обучения (ОФО) направлений подготовки и специальностей 18.03.02 Энерго- и ресурсосберегающие процессы в химической технологии, нефтехимии и биотехнологии (МХПб).

Таблица 5.1.5

№ 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	-	6	10	ПКСд-26.1	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 4
5	5	Виды информационно-справочных документов	2	4	-	6	10	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.	2	4	-	5	11	ПКСд-26.1	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 8
9	9	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса	2	4	-	5	11	ПКСд-26.2	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 9
10	<b>Зачет</b>		-	0	-	-	20		Вопросы для зачета
Итого:			18	36	-	56	108		

заочная форма обучения (ЗФО) направлений подготовки и специальностей 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника (ПТбз), 18.03.01 Химическая технология (ХТбз), 20.03.01 Техносферная безопасность (БТПбз), 23.03.01 Технология транспортных процессов (ЛЦПбз), 27.03.03 Системный анализ и управление (УЭПбз), 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (ДМз), 09.03.01 Информатика и вычислительная техника (АСОиУбз), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭАбз), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭСбз), 15.03.01 Машиностроение (ТПМбз), 15.03.04 Автоматизация технологических процессов и производств (АТПбз), 21.03.02 Землеустройство и кадастры (ГКбз), 43.03.01 Сервис (ЭСПбз).

Таблица 5.1.6

№ 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	10	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	14	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	-	-	-	8	8	ПКСд-26.1	Вопросы для зачета (Приложение 4)
4	4	Составления и оформление распорядительных документов	-	-	-	6	6	ПКСд-26.1	Вопросы для зачета (Приложение 4)
5	5	Виды информационно-справочных документов	-	-	-	6	6	ПКСд-26.1	Вопросы для зачета (Приложение 4)

6	6	Организация документооборота и работы программного обеспечения, контроль за исполнением документов	-	-	-	8	8	ПКСд-26.1	Вопросы для зачета (Приложение 4)
7	7	Первичная документация предприятий сервиса	-	-	-	8	8	ПКСд-26.1	Вопросы для зачета (Приложение 4)
8	8	Техническая документация, предприятий сервиса.	-	-	-	8	8	ПКСд-26.1	Вопросы для зачета (Приложение 4)
9	9	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса	2	2	-	8	12	ПКСд-26.2	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 9
...	Контрольная работа		-	0	-	4	4		Задание для контрольной работы
...	Зачет		-	0	-	20	20		Вопросы для зачета
Итого:			6	10	-	88	108		

очно-заочная форма обучения (ОЗФО) направлений подготовки 21.03.01 Нефтегазовое дело (ЭДНбоз), 08.03.01 Строительство (ПГСбоз)

Таблица 5.1.7

№ 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	6	-	6	10	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	14	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	6	-	8	8	ПКСд-26.1	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 3
4	4	Составления и оформление распорядительных документов	2	4	-	6	6	ПКСд-26.1	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 4
5	5	Виды информационно-справочных документов	2		-	6	6	ПКСд-26.1	Вопросы по теме лекции (Приложение 2)
6	6	Организация документооборота и работы программного обеспечения, контроль за исполнением документов			-	8	8	ПКСд-26.1	Вопросы для зачета (Приложение 4)
7	7	Первичная документация предприятий сервиса			-	8	8	ПКСд-26.1	Вопросы для зачета (Приложение 4)
8	8	Техническая документация, предприятий сервиса.			-	8	8	ПКСд-26.1	Вопросы для зачета (Приложение 4)
9	9	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса	2	2	-	8	12	ПКСд-26.2	Вопросы по теме лекции (Приложение 2), отчет по практической работе 9

...	Контрольная работа	-	0	-	-	-		Задание для контрольной работы
...	Зачет	-	0	-	20	20		Вопросы для зачета
	Итого:	12	20	-	88	108		

## 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 очной формы обучения для направлений подготовки 01.03.02 Прикладная математика и информатика (ПКТб), 12.03.01 Приборостроение (ПМКб), 12.03.04 Биотехнические системы и технологии (БАСб), 15.03.06 Мехатроника и робототехника (МИРб), 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (РДб), 20.03.01 Техносферная безопасность. 21.03.01 Нефтегазовое дело, 23.03.01 Технология транспортных процессов (ЛЦПб), 27.03.01 Стандартизация и метрология (СМКб), 08.03.01 Строительство (АДб), 08.03.01 Строительство

(ВиВб), 08.03.01 Строительство (ИСДб), 08.03.01 Строительство (ОТИб), 08.03.01 Строительство (ПГСб), 08.03.01 Строительство (ПСКб), 08.03.01 Строительство (ТГВб), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭАб), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭСб), 15.03.01 Машиностроение (САПб), 15.03.01 Машиностроение (ТПМб), 21.03.02 Землеустройство и кадастры (ГКб), 21.03.02 Землеустройство и кадастры (КНб), 22.03.01 Материаловедение и технологии материалов (КМОб), 27.03.05 Инноватика (УПМб).

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	2	-	-	Техническая документация, предприятий сервиса.
9	9	2	-	-	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса
Итого:		18	-	-	-

Лекционные занятия очной формы обучения для направлений подготовки 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника (ПТб), 18.03.01 Химическая технология (ХТб), 38.03.05 Бизнес-информатика (ИСПб), 41.03.06 Публичная политика и социальные науки (ПГУб), 45.03.04 Интеллектуальные системы в гуманитарной сфере (РПСб), 09.03.01 Информатика и вычислительная техника (АСОиУб), 09.03.02 Информационные системы и технологии (ИИПб), 09.03.02 Информационные системы и технологии (ИСТНб), 09.03.02 Информационные системы и технологии (СМАРТб), 27.03.04 Управление в технических системах (ИСАУб), 28.03.03 Наноматериалы (ННб), 38.03.06 Торговое дело (УППб), 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура (ОПКИб), 43.03.01 Сервис (КСб), 43.03.01 Сервис (ЭСПб).

Таблица 5.2.2

№ 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	-	-	-

Лекционные занятия очной формы обучения для направлений подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление (САУПб), 05.03.01 Геология (ИГНб), 15.03.04 Автоматизация технологических процессов и производств (АТПб).

Таблица 5.2.3

№ 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	1	-	-	Организация документооборота и работы программного обеспечения, контроль за исполнением документов
7	7	1	-	-	Первичная документация предприятий сервиса
8	8	1	-	-	Техническая документация, предприятий сервиса.
9	9	1	-	-	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса
Итого:		14	-	-	-

Лекционные занятия очной формы обучения для направлений подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление (УЭПб), 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (ДМб), 43.03.03 Гостиничное дело (ИГДб), ..

Таблица 5.2.4

№ 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	-	-	-

Лекционные занятия очной формы обучения для направлений подготовки 18.03.02 Энерго- и ресурсосберегающие процессы в химической технологии, нефтехимии и биотехнологии (МХПб).

Таблица 5.2.5

№ 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	2	-	-	Техническая документация, предприятий сервиса.

9	9	2	-	-	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса
Итого:		18	-	-	-

Лекционные занятия заочной формы обучения для направлений подготовки 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника (ПТбз), 18.03.01 Химическая технология (ХТбз), 20.03.01 Техносферная безопасность (БТПбз), 23.03.01 Технология транспортных процессов (ЛЦПбз), 27.03.03 Системный анализ и управление (УЭПбз), 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (ДМз), 09.03.01 Информатика и вычислительная техника (АСОиУбз), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭАбз), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭСбз), 15.03.01 Машиностроение (ТПМбз), 15.03.04 Автоматизация технологических процессов и производств (АТПбз), 21.03.02 Землеустройство и кадастры (ГКбз), 43.03.01 Сервис (ЭСПбз) и очно-заочной формы обучения (ОЗФО) направлений подготовки 21.03.01 Нефтегазовое дело (ЭДНбоз), 08.03.01 Строительство (ПГСбоз).

Таблица 5.2.6

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	-	2	2	Значение нормативного и программного обеспечения, как одной из сфер управленческой деятельности.
2	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	-	-		Организация документооборота и работы программного обеспечения, контроль за исполнением документов
7	7	-	-		Первичная документация предприятий сервиса
8	8	-	-		Техническая документация, предприятий сервиса.
9	9	-	2	2	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса
Итого:		-	6	12	-

Практические занятия очной формы обучения для направлений подготовки 01.03.02 Прикладная математика и информатика (ПКТб), 12.03.01 Приборостроение (ПМКб), 12.03.04 Биотехнические системы и технологии (БАСб), 15.03.06 Мехатроника и робототехника (МИРб), 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (РДб), 20.03.01 Техносферная безопасность. 21.03.01 Нефтегазовое дело, 23.03.01 Технология транспортных процессов (ЛЦПб), 27.03.01 Стандартизация и метрология (СМКб), 08.03.01 Строительство (АДб), 08.03.01 Строительство (ВиВб), 08.03.01 Строительство (ИСДб), 08.03.01 Строительство (ОТИб), 08.03.01 Строительство (ПГСб), 08.03.01 Строительство (ПСКб), 08.03.01 Строительство (ТГВб), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭАб), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭСб), 15.03.01 Машиностроение (САПб), 15.03.01 Машиностроение (ТПМб), 21.03.02 Землеустройство и кадастры (ГКб), 21.03.02 Землеустройство и кадастры (КНб), 22.03.01 Материаловедение и технологии материалов (КМОб), 27.03.05 Инноватика (УПМб).

Таблица 5.2.7

№ 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	3	-	-	Техническая документация, предприятий сервиса.
9	6	3	-	-	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса
Итого:		34	-	-	-

Практические занятия очной формы обучения для направлений подготовки 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника (ПТб), 18.03.01 Химическая технология (ХТб), 38.03.05 Бизнес-информатика (ИСПб), 41.03.06 Публичная политика и социальные науки (ПГУб), 45.03.04 Интеллектуальные системы в гуманитарной сфере (РПСб), 09.03.01 Информатика и вычислительная техника (АСОиУб), 09.03.02 Информационные системы и технологии (ИИПб), 09.03.02 Информационные системы и технологии (ИСТНб), 09.03.02 Информационные системы и технологии (СМАРТб), 27.03.04 Управление в технических системах (ИСАУб), 28.03.03 Наноматериалы (ННб), 38.03.06 Торговое дело (УППб), 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура (ОПКИб), 43.03.01 Сервис (КСб), 43.03.01 Сервис (ЭСПб).

Таблица 5.2.8

№ 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	-	-	-

Практические занятия очной формы обучения для направлений подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление (САУПб), 05.03.01 Геология (ИГНб), 15.03.04 Автоматизация технологических процессов и производств (АТПб).

Таблица 5.2.9

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Наименование лабораторной работы
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	2	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	2	-	-	Организация документооборота и работы программного обеспечения, контроль за исполнением документов
7	5	2	-	-	Первичная документация предприятий сервиса
8	6	2	-	-	Техническая документация, предприятий сервиса.
9	6	2	-	-	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса
Итого:		28	-	-	-



Практические занятия очной формы обучения для направлений подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление (УЭПб), 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (ДМб), 43.03.03 Гостиничное дело (ИГДб).

Таблица 5.2.10

№ 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	1	-	-	Техническая документация, предприятий сервиса.
9	6	1	-	-	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса
Итого:		30	-	-	-

Практические занятия очной формы обучения для направлений подготовки 18.03.02 Энерго- и ресурсосберегающие процессы в химической технологии, нефтехимии и биотехнологии (МХПб).

Таблица 5.2.11

№ 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	4	-	-	Техническая документация, предприятий сервиса.
9	6	4	-	-	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса
Итого:		36	-	-	-

Практические занятия заочной формы обучения для направлений подготовки 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника (ПТбз), 18.03.01 Химическая технология (ХТбз), 20.03.01 Техносферная безопасность (БТПбз), 23.03.01 Технология транспортных процессов (ЛЦПбз), 27.03.03 Системный анализ и управление (УЭПбз), 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (ДМз), 09.03.01 Информатика и вычислительная техника (АСОиУбз), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭАбз), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭСбз), 15.03.01 Машиностроение (ТПМбз), 15.03.04 Автоматизация технологических процессов и производств (АТПбз), 21.03.02 Землеустройство и кадастры (ГКбз), 43.03.01 Сервис (ЭСПбз) и очно-заочной формы обучения (ОЗФО) направлений подготовки 21.03.01 Нефтегазовое дело (ЭДНбоз), 08.03.01 Строительство (ПГСбоз).

Таблица 5.2.12

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Наименование лабораторной работы
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	-	2	6	Значение нормативного и программного обеспечения, как одной из сфер управленческой деятельности.
2	2	-	6	6	Классификация документов и программного обеспечения
3	2	-	-	6	Составление и оформление организационно-правовых документов
4	3	-	-	4	Составления и оформление распорядительных документов
5	4	-	-	-	Виды информационно-справочных документов
6	4	-	-	-	Организация документооборота и работы программного обеспечения, контроль за исполнением документов
7	5	-	-	-	Первичная документация предприятий сервиса
8	6	-	-	-	Техническая документация, предприятий сервиса.
9	6	-	2	2	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса
Итого:		-	10	20	-

### Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

Самостоятельная работа обучающегося очной формы обучения направлений подготовки и специальностей 01.03.02 Прикладная математика и информатика (ПКТб), 12.03.01 Приборостроение (ПМКб), 12.03.04 Биотехнические системы и технологии (БАСб), 15.03.06 Мехатроника и робототехника (МИРб), 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (РДб), 20.03.01 Техносферная безопасность. 21.03.01 Нефтегазовое дело, 23.03.01 Технология транспортных процессов (ЛЦПб), 27.03.01 Стандартизация и метрология (СМКб), 08.03.01 Строительство (АДб), 08.03.01 Строительство (ВиВб), 08.03.01 Строительство (ИСДб), 08.03.01 Строительство (ОТИб), 08.03.01 Строительство (ПГСб), 08.03.01 Строительство (ПСКб), 08.03.01 Строительство (ТГВб), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭАб), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭСб), 15.03.01 Машиностроение (САПб), 15.03.01 Машиностроение (ТПМб), 21.03.02 Землеустройство и кадастры (ГКб), 21.03.02 Землеустройство и кадастры (КНб), 22.03.01 Материаловедение и технологии материалов (КМОб), 27.03.05 Инноватика (УПМб)

Таблица 5.2.13

№ 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	6	-	-	Составления и оформление распорядительных документов	Подготовка отчета по практической работе 4; подготовка доклада к лекционному занятию
5	5	6	-	-	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:		56	-	-	-	

Самостоятельная работа обучающегося очной формы обучения направлений подготовки и специальностей 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника (ПТб), 18.03.01 Химическая технология (ХТб), 38.03.05 Бизнес-информатика (ИСПб), 41.03.06 Публичная политика и социальные науки (ПГУб), 45.03.04 Интеллектуальные системы в гуманитарной сфере (РПСб), 09.03.01 Информатика и вычислительная техника (АСОиУб), 09.03.02 Информационные системы и технологии (ИИПб), 09.03.02 Информационные системы и технологии (ИСТНб), 09.03.02 Информационные системы и технологии (СМАРТб), 27.03.04 Управление в технических системах (ИСАУб), 28.03.03 Наноматериалы (ННб), 38.03.06 Торговое дело (УППб), 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура (ОПКИБ), 43.03.01 Сервис (КСб), 43.03.01 Сервис (ЭСПб)

Таблица 5.2.14

№ 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	-	-	-	

Самостоятельная работа обучающегося очной формы обучения направлений подготовки и специальностей 27.03.03 Системный анализ и управление (САУПб), 05.03.01 Геология (ИГНб), 15.03.04 Автоматизация технологических процессов и производств (АТПб)

Таблица 5.2.15

№ 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	7	-	-	Организация документооборота и работы программного обеспечения, контроль за исполнением документов	Подготовка отчета по практической работе 6; подготовка доклада к лекционному занятию
7	7	7	-	-	Первичная документация предприятий сервиса	Подготовка отчета по практической работе 7; подготовка доклада к лекционному занятию
8	8	8	-	-	Техническая документация, предприятий сервиса.	Подготовка отчета по практической работе 8; подготовка доклада к лекционному занятию
9	9	8	-	-	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:		66	-	-	-	

Самостоятельная работа обучающегося очной формы обучения направлений подготовки и специальностей 27.03.03 Системный анализ и управление (УЭПб), 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (ДМб), 43.03.03 Гостиничное дело (ИГДб), .

Таблица 5.2.16

№ 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	7	-	-	Техническая документация, предприятий сервиса.	Подготовка отчета по практической работе 8; подготовка доклада к лекционному занятию
9	9	7	-	-	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса	Подготовка отчета по практической работе 9; подготовка доклада к лекционному занятию
Итого:		62	-	-	Контрольная работа	Задание для контрольной работы

Самостоятельная работа обучающегося очной формы обучения направлений подготовки и специальностей 18.03.02 Энерго- и ресурсосберегающие процессы в химической технологии, нефтехимии и биотехнологии (МХПб)

Таблица 5.2.17

№ 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	6	-	-	Составления и оформление распорядительных документов	Подготовка отчета по практической работе 4; подготовка доклада к лекционному занятию
5	5	6	-	-	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	5	-	-	Техническая документация, предприятий сервиса.	Подготовка отчета по практической работе 8; подготовка доклада к лекционному занятию
9	9	5	-	-	Программное обеспечение, используемое для	Подготовка отчета по практической работе 9; подготовка доклада к лекционному занятию

					постпродажного обслуживания и сервиса	
			-		Контрольная работа	Задание для контрольной работы
	Итого:	54	-	-	-	

Самостоятельная работа обучающегося заочной формы обучения направлений подготовки и специальностей 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника (ПТбз), 18.03.01 Химическая технология (ХТбз), 20.03.01 Техносферная безопасность (БТПбз), 23.03.01 Технология транспортных процессов (ЛЦПбз), 27.03.03 Системный анализ и управление (УЭПбз), 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (ДМз), 09.03.01 Информатика и вычислительная техника (АСОиУбз), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭАбз), 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (ЭСбз), 15.03.01 Машиностроение (ТПМбз), 15.03.04 Автоматизация технологических процессов и производств (АТПбз), 21.03.02 Землеустройство и кадастры (ГКбз), 43.03.01 Сервис (ЭСПбз) и очно-заочная форма обучения (ОЗФО) направлений подготовки 21.03.01 Нефтегазовое дело (ЭДНбоз), 08.03.01 Строительство (ПГСбоз).

Таблица 5.2.18

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОФО		
1	1	-	6	6	Значение нормативного и программного обеспечения, как одной из сфер управленческой деятельности.	Подготовка к текущей аттестации, подготовка доклада по теме соответствующего лекционного занятия
2	2	-	6	6	Классификация документов и программного обеспечения	Подготовка к текущей аттестации, подготовка доклада по теме соответствующего лекционного занятия
3	3	-	8	8	Составление и оформление организационно-правовых документов	Подготовка к текущей аттестации, подготовка доклада по теме соответствующего лекционного занятия
4	4	-	6	6	Составления и оформление распорядительных документов	Подготовка к текущей аттестации, подготовка доклада по теме соответствующего лекционного занятия
5	5	-	6	6	Виды информационно-справочных документов	Подготовка к текущей аттестации, подготовка доклада по теме соответствующего лекционного занятия
6	6	-	8	8	Организация документооборота и работы программного обеспечения, контроль за исполнением документов	Подготовка к текущей аттестации, подготовка доклада по теме соответствующего лекционного занятия
7	7	-	8	8	Первичная документация предприятий сервиса	Подготовка к текущей аттестации, подготовка доклада по теме соответствующего лекционного занятия
8	8	-	8	8	Техническая документация, предприятий сервиса.	Подготовка к текущей аттестации, подготовка доклада по теме соответствующего лекционного занятия
9	9	-	8	8	Программное обеспечение, используемое для постпродажного обслуживания и сервиса	Подготовка к текущей аттестации, подготовка доклада по теме соответствующего лекционного занятия
		-	4		Контрольная работа	Задание для контрольной работы
	Итого:	-	88	76	-	

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, Eduson; 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

### 7.1. Методические указания для выполнения работ

Контрольные работы для ЗФО направлены на применение современных систем электронного документооборота и рассмотрены в комплекте оценочных средств по дисциплине. Трудоемкость выполнения контрольной работы для обучающегося составляет 12 часов. Результаты контрольной работы должны быть представлены в форме отчета с титульным листом, вариантом задания, результатами работы, выводами и списком литературы. Оформление: выравнивание по ширине, междустрочный интервал 1,0, шрифт Times New Roman, 14 пт. В случае дистанционной работы отчет по контрольной работе необходимо загрузить в Eduson.

### 7.2. Тематика контрольных работ

Тематика контрольных работ направлена на применение систем электронного документооборота для различных направлений технической эксплуатации автомобилей.

Задания на контрольную работу:

1. Изучение теоретических основ СЭД, как одного из способа повышения эффективности делопроизводства;

2. Расчет затрат на внедрение СЭД;

3. Расчет снижения затрат после внедрения СЭД;

4. Расчет срока окупаемости СЭД и соответствующие выводы.

## 8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной, очно-заочной 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
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

8.3. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.2.

Таблица 8.2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
	Защита 1,2,9 практической работы	21
	Опрос по теоретическому материалу	39
	Контрольная работа	40
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины/модуля

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

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](http://www.studentlibrary.ru)
- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>
- Образовательная платформа ЮРАЙТ [www.urait.ru](http://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 дисциплины	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:	



Нормативное и программное обеспечение технического сервиса	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.

## Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина Нормативное и программное обеспечение технического сервиса

Для направлений подготовки бакалавриата, реализуемых по индивидуальным образовательным траекториям (инженерный стандарт ТИУ, IT-стандарт ТИУ, социально-гуманитарный стандарт ТИУ)

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
ПКСд-26 Способен организовывать и управлять процессами постпродажного 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 постпродажного обслуживания и сервиса на предприятиях различного масштаба	Знать: 31 порядок согласования проектной документации предприятий постпродажного обслуживания и сервиса, получения разрешительной документации на их деятельность	не знает порядок согласования проектной документации предприятий постпродажного обслуживания и сервиса, получения разрешительной документации на их деятельность	знает частично порядок согласования проектной документации предприятий постпродажного обслуживания и сервиса, получения разрешительной документации на их деятельность	знает хорошо порядок согласования проектной документации предприятий постпродажного обслуживания и сервиса, получения разрешительной документации на их деятельность	знает в полном объеме порядок согласования проектной документации предприятий постпродажного обслуживания и сервиса, получения разрешительной документации на их деятельность
		уметь: У1 пользоваться имеющейся нормативно-технической и справочной документацией;	не умеет пользоваться имеющейся нормативно-технической и справочной документацией	умеет с ошибками пользоваться имеющейся нормативно-технической и справочной документацией	умеет без существенных ошибок пользоваться имеющейся нормативно-технической и справочной документацией	умеет корректно пользоваться имеющейся нормативно-технической и справочной документацией
		владеть: В1 навыками организации и управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса.	не владеет навыками организации и управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса	слабо владеет навыками организации и управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса	хорошо владеет навыками организации и управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса	в совершенстве владеет навыками организации и управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса
	ПКСд-26.2. Использует программное обеспечение, применяемое для управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса на предприятиях различного масштаба	знать: 32 содержание и отличительные особенности производственного и технологических процессов постпродажного обслуживания и сервиса;	не знает содержание и отличительные особенности производственного и технологических процессов постпродажного обслуживания и сервиса	знает частично содержание и отличительные особенности производственного и технологических процессов постпродажного обслуживания и сервиса	знает хорошо содержание и отличительные особенности производственного и технологических процессов постпродажного обслуживания и сервиса	знает в полном объеме содержание и отличительные особенности производственного и технологических процессов постпродажного обслуживания и сервиса
		уметь: У2 разрабатывать технологические процессы, их элементы и технологическую документацию;	не умеет разрабатывать технологические процессы, их элементы и технологическую документацию	умеет с ошибками разрабатывать технологические процессы, их элементы и технологическую документацию	умеет без существенных ошибок разрабатывать технологические процессы, их элементы и технологическую документацию	умеет корректно разрабатывать технологические процессы, их элементы и технологическую документацию

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		владеть: В2 навыками работы с программным обеспечением, применяемым для управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса.	не владеет навыками работы с программным обеспечением, применяемым для управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса	слабо владеет навыками работы с программным обеспечением, применяемым для управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса	хорошо владеет навыками работы с программным обеспечением, применяемым для управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса	в совершенстве навыками работы с программным обеспечением, применяемым для управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса

## КАРТА

## обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина/модуль Нормативное и программное обеспечение технического сервиса

Для направлений подготовки бакалавриата, реализуемых по индивидуальным образовательным траекториям (инженерный стандарт ТИУ, IT-стандарт ТИУ, социально-гуманитарный стандарт ТИУ)

№ 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	<b>Кирсанова, Мария Владимировна.</b> 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	<b>Лавров, Георгий Иванович</b> 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	<b>Минько Э. В.</b> Менеджмент качества продукции и процессов/Э. В. Минько, А. Э. Минько. – 2017 <a href="http://www.iprbookshop.ru/74226.html">http://www.iprbookshop.ru/74226.html</a>	ЭР	30	100	+
4	<b>Барбаков О. М.</b> 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/>

# Лист согласования

Внутренний документ "Нормативное и программное обеспечение технического сервиса\_2023\_Доп.квал.\_Спец.серв."

Документ подготовил: Козин Евгений Сергеевич

Документ подписал: Захаров Николай Степанович

Серийный номер ЭП	Должность	ФИО	ИО	Результат	Дата	Комментарий
	Доцент, имеющий ученую степень кандидата наук и ученое звание доцент (высший уровень)	Козин Евгений Сергеевич		Согласовано		
	Директор	Медведев Андрей Витальевич		Согласовано		
	Начальник отдела	Шлык Константин Юрьевич		Согласовано		
	Ведущий специалист		Кубасова Светлана Викторовна	Согласовано		
	Директор	Каюкова Дарья Хрисановна		Согласовано		