

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО:
Директор института Чаплыгина И.А.
«28» марта 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Ректор Пыжикова Н.И.
«28» марта 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ИННОВАЦИИ В СЕРВИСЕ

ФГОС ВО

по направлению подготовки: **43.03.01 «Сервис»**
(код, наименование)

направленность (профиль): *Сервис холодильного и технологического оборудования пищевых и торговых предприятий*

Курс 4

Семестр 7

Форма обучения: *заочная*

Квалификация выпускника: *бакалавр*



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
УСИЛЕННОЙ КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
ВЫДАННОЙ: ФГБОУ ВО КРАСНОЯРСКИЙ ГАУ
ВЛАДЕЛЕЦ: РЕКТОР ПЫЖИКОВА Н.И.
ДЕЙСТВИТЕЛЕН: 15.05.2025 - 08.08.2026

Красноярск, 2025

Составители: Тепляшин Василий Николаевич, канд. тех. наук., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«19» марта 2025 г.

Программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»:
профессиональных стандартов: 22.009 Специалист по эксплуатации технологического оборудования и процессов пищевой и перерабатывающей промышленности;
40.011 Специалист по научно-исследовательским и опытно-конструкторским разработкам;
40.176 Специалист по проектированию систем холодоснабжения.

Программа обсуждена на заседании кафедры протокол № 3 «20» марта 2025 г.

Зав. кафедрой Мацкевич Игорь Викторович, канд. техн. наук, доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«20» марта 2025 г.

Лист согласования рабочей программы

Программа принята методической комиссией института пищевых производств
протокол № 7 «21» марта 2025 г.

Председатель методической комиссии Кох Д.А., канд. техн. наук, доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«21» марта 2025 г.

Заведующий выпускающей кафедры по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»,
направленность (профиль) «Сервис холодильного и технологического оборудования пищевых и
торговых предприятий» Мацкевич Игорь Викторович, канд. техн. наук, доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«28» марта 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	4
1. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
2. Цели и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Организационно-методические данные дисциплины	6
4. Структура и содержание дисциплины	6
4.1 Трудоемкость модулей и модульных единиц дисциплины	6
4.2 Содержание модулей дисциплины	6
4.3 Лекционные занятия	7
4.4 Практические занятия	8
4.5 Самостоятельное изучение разделов дисциплины и виды самоподготовки к текущему контролю знаний	8
4.5.1. Перечень вопросов для самостоятельного изучения и видов самоподготовки к текущему контролю знаний.....	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
4.5.2 Курсовая работа	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
5. Взаимосвязь видов учебных занятий	10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
6.1. Карта обеспеченности литературой (таблица 9)	10
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).....	10
6.3. Программное обеспечение.....	10
7. Критерии оценки знаний, умений, навыков и заявленных компетенций	13
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	13
9. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины	13
9.1 Методические рекомендации по дисциплине для обучающихся.....	14
9.2 Методические рекомендации по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	14
ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ РПД	16

Аннотация

Дисциплина *«Инновации в сервисе»* относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули) подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Дисциплина реализуется в институте пищевых производств кафедрой ТОО и ПП.

Дисциплина нацелена на формирование общепрофессиональных компетенций (ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4) выпускника.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением инноваций в сервисе технологического оборудования в производстве пищевых продуктов и включает следующие вопросы:

- внедрение инновационных технологий в сервисные процессы;
- разработка и реализация инновационных решений для повышения качества обслуживания;
- оптимизация сервисных операций с применением современных инструментов и методик;
- интеграция цифровых и технологических инноваций в сервисную деятельность.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студента.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме выполнения и защиты практических работ и промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (8 часов), практические (8 часа) занятия и 124 часов самостоятельной работы студента.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина *«Инновации в сервисе»* включена в ОПОП в часть, формируемую участниками образовательных отношений блока 1 Дисциплины (модули).

Предшествующими курсами, на которых непосредственно базируется дисциплина *«Инновации в сервисе»* являются: «Математика», «Физика», «Теоретическая механика», «Техническая механика», «Процессы и аппараты пищевых производств», «Основы научных исследований».

Дисциплина *«Инновации в сервисе»* является основополагающей для изучения следующих дисциплин: «Проектирование пищевых и торговых предприятий», «Механизация, автоматизация и роботизация технологических процессов», «Преддипломная практика», «Выполнение и защита выпускной квалификационной работы».

Контроль знаний студентов проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

2. Цели и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Целью дисциплины *«Инновации в сервисе»* является формирование компетенций в области внедрения и управления инновациями для повышения качества и эффективности сервисных процессов в профессиональной деятельности.

Задачи:

- изучить теоретические основы и современные концепции инноваций в сфере сервиса;
- освоить методы выявления потребностей в инновациях и анализа трендов развития;
- изучить инструменты разработки и внедрения инновационных решений (цифровых, организационных, технологических) в сервисные процессы;
- овладеть навыками оценки эффективности и рисков внедрения инноваций в сервисной деятельности.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-1_{ОПК-2} Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ИД-2_{ОПК-2} Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ИД-3_{ОПК-2} Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	<p>Знать: принципы целеполагания в управлении сервисными подразделениями; методы формулирования стратегических и тактических целей для предприятий сферы сервиса; структуру и специфику подразделений в сфере сервиса; нормативные и законодательные требования к организации сервисной деятельности.</p> <p>Уметь: анализировать текущее состояние подразделения и определять приоритетные направления развития; формулировать четкие и измеримые цели и задачи для структурных подразделений; согласовывать цели подразделений с общей стратегией предприятия; адаптировать цели под изменяющиеся условия рынка и потребности клиентов.</p> <p>Владеть: навыками постановки SMART-целей для сервисных подразделений; инструментами стратегического анализа (SWOT, PEST и др.) для определения целей; методами декомпозиции целей на задачи и KPI для сотрудников.</p>
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-1_{ОПК-3} Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий ИД-2_{ОПК-3} Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ИД-3_{ОПК-3} Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<p>Знать: концепции клиентоориентированности и их применение в сервисе; методы оценки качества услуг (опросы, тайный покупатель, NPS, CSI); стандарты обслуживания и ожидания клиентов в разных сегментах; инструменты сбора обратной связи от клиентов.</p> <p>Уметь: проводить оценку качества услуг с использованием различных методик; анализировать отзывы и жалобы клиентов для выявления слабых мест; сопоставлять фактическое качество услуг с ожиданиями клиентов; формировать рекомендации по улучшению качества на основе данных.</p> <p>Владеть: навыками работы с нормативными документами по качеству; методиками внедрения и поддержания системы менеджмента качества (СМК); инструментами документирования и стандартизации процессов.</p>
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИД-2_{ОПК-4} Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий ИД-3_{ОПК-4} Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	<p>Знать: основы маркетинга услуг и особенности продвижения в сфере сервиса; каналы и инструменты продвижения (онлайн и офлайн); цифровые технологии продвижения (SMM, контекстная реклама, SEO, email-маркетинг); методики оценки эффективности рекламных кампаний.</p>

		<p>Уметь: разрабатывать стратегии продвижения сервисных продуктов; выбирать оптимальные каналы продвижения для целевой аудитории; настраивать и запускать рекламные кампании в онлайн-среде; анализировать результаты продвижения и корректировать стратегию.</p> <p>Владеть: навыками переговоров и заключения договоров с партнёрами по сбыту; инструментами управления каналами сбыта (CRM, ERP-системы); методиками анализа рентабельности и окупаемости каналов сбыта.</p>
--	--	---

3. Организационно-методические данные дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 часа), их распределение по видам работ и по семестрам представлено в таблице 2.

Таблица 2

Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоёмкость		
	зач. ед.	час.	по семестрам №7
Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану	4	144	144
Контактная работа	0,46	16	16
лекции (Л) / в том числе в интерактивной форме		8/6	8/6
практические занятия (ПЗ) / в том числе в интерактивной форме		8/6	8/6
Самостоятельная работа (СРС), в том числе:	3,44	124	124
самостоятельное изучение тем и разделов		108	108
самоподготовка к текущему контролю знаний		16	16
Подготовка к зачету с оценкой	0,1	4	4
Вид контроля:			Зачет с оценкой

4. Структура и содержание дисциплины

4.1 Трудоёмкость модулей и модульных единиц дисциплины

Таблица 3

Трудоёмкость модулей и модульных единиц дисциплины

Наименование модулей и модульных единиц дисциплины	Всего часов на модуль	Контактная работа		Внеаудиторная работа (СРС)
		Л	ПЗ	
Модуль 1. Управление инновациями в сервисной деятельности	140	8	8	124
Модульная единица 1.1. Введение в инновации в сервисе.	45	2	2	41
Модульная единица 1.2. Методы и инструменты управления инновациями в сервисе	45	2	2	41
Модульная единица 1.3. Цифровые инновации и технологии в сервисе	50	4	4	42
Подготовка к зачету	4			
ИТОГО	144	8	8	124

4.2 Содержание модулей дисциплины

Модуль 1. Управление инновациями в сервисной деятельности

Модульная единица 1.1. Введение в инновации в сервисе

Эволюция сервисного обслуживания технологического оборудования: от традиционных подходов к инновационным моделям. Влияние инноваций на эффективность работы пищевых и торговых предприятий: снижение издержек, повышение производительности, улучшение качества продукции. Нормативно-правовая база в сфере обслуживания и модернизации технологического оборудования (ГОСТы, СанПиН, ТР ТС, международные стандарты ISO). Экологические требования и их влияние на инновации в оборудовании для пищевых и торговых предприятий (энергоэффективность, снижение выбросов, утилизация). Инновации в автоматизации производственных и торговых процессов: примеры внедрения конвейерных линий, упаковочных машин, фасовочного оборудования. Кейсы внедрения инновационных решений на российских пищевых предприятиях и в торговых сетях (например, автоматизация складов, умные системы учёта). Особенности сервисного обслуживания оборудования в условиях сезонных нагрузок (пиковые периоды в ритейле, сезонность производства). Цифровые системы мониторинга состояния оборудования: датчики вибрации, температуры, нагрузки и их роль в предотвращении аварий. Перспективные материалы и покрытия для оборудования пищевых производств: коррозионная стойкость, гигиеничность, долговечность. Методы предиктивного обслуживания: прогнозирование отказов оборудования на основе анализа данных и машинного обучения.

Модульная единица 1.2 Методы и инструменты управления инновациями в сервисе

Экономическое обоснование модернизации парка технологического оборудования: расчёт ROI, срока окупаемости, NPV. Применение Lean-методов в организации сервисного обслуживания: сокращение потерь времени и ресурсов Цифровые чек-листы и мобильные приложения для диагностики и ТО: примеры использования в сервисных компаниях. Оптимизация запасов запчастей и расходных материалов: ABC-XYZ-анализ, Just-in-Time, канбан-системы. CRM-системы для управления сервисным обслуживанием: учёт заявок, планирование ремонтов, контроль сроков. Обучение персонала работе с новым оборудованием: VR-тренажёры, онлайн-курсы, наставничество. Бенчмаркинг сервисных процессов: сравнение практик обслуживания оборудования на предприятиях пищевой промышленности и ритейла в России и за рубежом. Внедрение системы 5S на сервисных предприятиях: организация рабочих мест, стандартизация процессов, визуальное управление. Мобильные решения для сервисных инженеров: электронные паспорта оборудования, базы типовых неисправностей, удалённые консультации. Оценка эффективности новых методов диагностики: снижение времени простоя оборудования, рост удовлетворённости клиентов, сокращение затрат на ремонт.

Модульная единица 1.3. Цифровые инновации и технологии в сервисе

IoT в технологическом оборудовании: датчики состояния, системы удалённого мониторинга, интеграция в единую сеть предприятия. SCADA- и BMS-системы для контроля работы оборудования: визуализация процессов, аварийные оповещения, архивирование данных. Big Data и предиктивная аналитика: прогнозирование износа узлов, планирование ТО, оптимизация загрузки оборудования. Цифровые двойники оборудования: моделирование работы, тестирование режимов, обучение персонала. Мобильные приложения для сервисных служб: фиксация дефектов, фото- и видеоотчёты, интеграция с CRM и ERP. Роботизация обслуживания: роботы для очистки, смазки, диагностики, замены расходных материалов.

4.3 Лекционные занятия

Таблица 4

Содержание лекционного курса

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и тема лекции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
1.	Модуль 1. Управление инновациями в сервисной деятельности		Зачет с оценкой	8
	Модульная единица 1.1. Введение в инновации в сервисе	Лекция № 1. Инновации в сервисе: сущность, виды и роль в развитии предприятий сферы услуг	Зачет с оценкой	2

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и тема лекции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
	Модульная единица 1.2. Методы и инструменты управления инновациями в сервисе	Лекция № 2. Управление инновационными проектами в сфере сервиса: методы и инструменты	Зачет с оценкой	2
	Модульная единица 1.3. Цифровые инновации и технологии в сервисе	Лекция № 3. Цифровые технологии в трансформации сервисных процессов	Зачет с оценкой	2
		Лекция № 4. Перспективные цифровые решения и аспекты внедрения технологий в сервисе	Зачет с оценкой	2
ИТОГО				8

4.4 Практические занятия

Таблица 5

Содержание практических занятий и контрольных мероприятий

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и название практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
1.	Модуль 1. Управление инновациями в сервисной деятельности		Зачет с оценкой	8
	Модульная единица 1.1. Введение в инновации в сфере сервиса.	Практическая работа №1. Анализ инновационных трендов в сфере сервиса и классификация инноваций	Выполнение и защита практической работы	2
	Модульная единица 1.2. Методы и инструменты управления инновациями в сервисе	Практическая работа №2. Разработка плана управления инновационным проектом в сервисе	Выполнение и защита практической работы	2
	Модульная единица 1.3. Цифровые инновации и технологии в сервисе	Практическая работа №3 Анализ и выбор цифровых технологий для трансформации сервисного процесса	Выполнение и защита практической работы	2
		Практическая работа №4 Оценка эффективности и аспектов внедрения цифровых решений в сервисе	Выполнение и защита практической работы	2
ИТОГО				8

4.5 Самостоятельное изучение разделов дисциплины и виды самоподготовки к текущему контролю знаний

Самостоятельная работа студентов (СРС) организуется с целью развития навыков работы с учебной и научной литературой, а также для систематического изучения дисциплины.

Формы организации самостоятельной работы студентов:

- работа над теоретическим материалом, прочитанным на лекциях;
- самостоятельное изучение отдельных разделов дисциплины;

– подготовка к практическим занятиям.

Перечень видов работы и вопросов для самостоятельного изучения разделов дисциплины отражен в таблице 6.

Таблица 6

№ п/п	№ модуля и модульной единицы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения	Кол-во часов
Модуль 1. Управление инновациями в сервисной деятельности			124
1	Модульная единица 1.1. Введение в инновации в сфере сервиса.	История развития технологического оборудования для пищевых и торговых предприятий: ключевые инновации. Роль инноваций в повышении энергоэффективности и снижении эксплуатационных затрат оборудования. Нормативно-правовая база обслуживания и модернизации технологического оборудования (ГОСТы, СанПиН, международные стандарты). Влияние экологических требований на инновации в технологическом оборудовании (экодизайн, утилизация, ресурсосбережение). Инновации в системах автоматизации торговых залов и производственных цехов. Кейсы внедрения энергоэффективного оборудования на пищевых предприятиях и в ритейле. Особенности сервисного обслуживания технологического оборудования в различных климатических условиях. Цифровизация учёта и контроля работы оборудования: датчики, системы мониторинга. Перспективные материалы и покрытия для технологического оборудования: влияние на сервисные процессы. Прогнозирование отказов оборудования: методы и инструменты предиктивного обслуживания.	37
	Самоподготовка к текущему контролю знаний		4
	Модульная единица 1.2. Методы и инструменты управления инновациями в сервисе	Планирование модернизации парка технологического оборудования на предприятии: расчёт окупаемости и рисков. Организация сервисного обслуживания по принципу «бережливого производства» (Lean Service) для технологического оборудования. Внедрение цифровых чек-листов для диагностики и ТО технологического оборудования. Управление запасами запчастей и расходных материалов: инновационные подходы (ABC-анализ, Just-in-Time). Автоматизация учёта сервисных работ: CRM-системы для компаний, обслуживающих технологическое оборудование. Методы обучения персонала работе с новыми технологиями обслуживания современного оборудования. Бенчмаркинг сервисных процессов: сравнение практик обслуживания оборудования в России и за рубежом. Внедрение системы 5S на сервисных предприятиях, обслуживающих технологическое оборудование. Использование мобильных приложений для фиксации дефектов и заявок на ремонт оборудования. Оценка эффективности внедрения новых методов диагностики: снижение времени простоя, рост удовлетворённости клиентов.	37
Самоподготовка к текущему контролю знаний		4	
Модульная единица 1.3. Цифровые инновации и технологии в сервисе	IoT в технологическом оборудовании: датчики температуры, влажности, энергопотребления и их интеграция в единую систему мониторинга. Системы удалённого контроля и управления оборудованием (SCADA, BMS) на пищевых и торговых предприятиях. Использование Big Data для прогнозирования износа компонентов технологического оборудования. Цифровые двойники оборудования: создание и применение для оптимизации обслуживания. Мобильные приложения для сервисных	38	

№ п/п	№ модуля и модульной единицы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения	Кол-во часов
		инженеров: электронные паспорта оборудования, базы неисправностей, инструкции. Роботизация процессов обслуживания: роботы для очистки, диагностики и профилактического обслуживания. VR/AR-технологии в обучении сервисных специалистов: виртуальные тренажёры для ремонта и обслуживания. Блокчейн для учёта сервисного обслуживания: цифровые журналы ТО, гарантия подлинности запчастей. Искусственный интеллект в диагностике: системы поддержки принятия решений для сервисных инженеров (определение причин неисправностей по симптомам). Кибербезопасность систем удалённого мониторинга технологического оборудования: защита от несанкционированного доступа и сбоев.	
		Самоподготовка к текущему контролю знаний	4
ИТОГО			124

5. Взаимосвязь видов учебных занятий

Взаимосвязь учебного материала лекций, практических занятий с тестовыми/экзаменационными вопросами и формируемыми компетенциями представлены в таблице 8.

Таблица 6

Взаимосвязь компетенций с учебным материалом и контролем знаний студентов

Компетенции	Лекции	ПЗ	ЛР	СРС	Вид контроля
ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4	+	+	+	+	Зачет с оценкой

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Карта обеспеченности литературой (таблица 9)

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)

1. Научная электронная библиотека - eLIBRARY.RU
2. Электронно-библиотечная система «Лань» - e.lanbook.com
3. Электронно-библиотечная система «Агрилиб» - <http://ebs.rgazu.ru/>
4. Электронно-библиотечная система «Юрайт» - www.biblio-online.ru

6.3. Программное обеспечение

1. WindowsRussianUpgrade Академическая лицензия №44937729 от 15.12.2008;
2. Office 2007 Russian Open License Pack Академическая лицензия №44937729 от 15.12.2008
3. Офисный пакет LibreOffice 6.2.1 - Бесплатно распространяемое ПО
4. KasperskyEndpointSecurity для бизнеса СтандартныйRussianEdition на 1000 пользователей на 2 года (EducationalLicense) Лицензия1B08-230201-012433-600-1212 с 01.02.2023 до 09.02.2024 г.;
4. Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах - Лицензионный договор №158 от 03.04.2019 «Антиплагиат ВУЗ»
5. Moodle 3.5.6a (система дистанционного образования) - Бесплатно распространяемое ПО
6. Библиотечная система «Ирбис 64» (web версия) - Договор сотрудничества.
7. Яндекс (Браузер / Диск) - Бесплатно распространяемое ПО

Таблица 9

Карта обеспеченности литературой

Кафедра ТОБ и ПП Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»Дисциплина «Инновации в сервисе» Количество студентов ____

Вид занятий	Наименование	Авторы	Издательство	Год издания	Вид издания		Место хранения		Необходи- мое количество о экз.	Количес- тво экз. в вузе
					Печ.	Электр.	Библ.	Каф.		
1	2	3	4	6	7	8	9	10	11	12
Основная										
Л, ПЗ, КР	Монтаж, эксплуатация и ремонт оборудования перерабатывающих предприятий	Ф. Я. Рудик, В. Н. Буйлов, Н. В. Юдаев	СПб.: ГИОРД	2008	+		+			10
	Монтаж, наладка, диагностика, ремонт и сервис оборудования предприятий молочной промышленности	В. В. Илюхин, И. М. Тамбовцев, М. Я. Бурлев	СПб.: ГИОРД	2008	+		+			10
	Монтаж, наладка, диагностика и ремонт оборудования предприятий мясной промышленности	В. В. Илюхин, И. М. Тамбовцев	СПб.: ГИОРД	2005	+		+			10
Дополнительная										

Л, ПЗ, КР	Технологическое оборудование молочной отрасли. Монтаж, наладка, ремонт и сервис	М. Я. Бурлев, В. В. Илюхин, И. М. Тамбовцев	Москва: Издательство Юрайт	2019		+				
	Введение в профессиональную деятельность (Инженерия техники пищевых технологий)	С.Т. Антипов, А.В. Дранников, В.А. Панфилов [и др.]	Санкт-Петербург: Лань	2019		+				

Директор Научной библиотеки Зорина Р.А.

7. Критерии оценки знаний, умений, навыков и заявленных компетенций

При изучении дисциплины «*Инновации в сервисе*» со студентами в течение 7 семестра проводятся практические занятия. Экзамен определяется как сумма баллов по результатам всех запланированных учебных мероприятий (таблица 10), а также в виде устного опроса. В итоговую сумму баллов входят результаты всех контролируемых видов деятельности.

Таблица 10 – Распределение рейтинговых баллов по видам занятий

Виды занятий	Баллы
Посещение занятий	15
Самоподготовка к практическим занятиям, текущему контролю знаний	30
Зачет с оценкой	55
Всего	100

Если студент набрал в семестре менее 60 баллов, то для получения экзамена по дисциплине необходимо ликвидировать задолженности, затем студент сдает экзамен по расписанию зачётной сессии. Оценка на экзамене 45 баллов, которые суммируются с баллами семестра.

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущий практические работы по дисциплине в следующих формах:

- выполнение практических работ;
- защита практических работ;
- отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность) – работа у доски;

В случае возникновения текущей задолженности, отработка осуществляется согласно графика консультаций преподавателя.

Промежуточный контроль знаний студентов предусмотрен в форме сдачи курсовой работы и устного экзамена с использованием метода сократического диалога. Вопросы, а также критерии их оценивания знаний к экзамену представлены в фонде оценочных средств.

В случае получения студентом неудовлетворительной оценки или неявки на промежуточный контроль, ликвидация образовавшейся задолженности осуществляется в установленные сроки согласно утвержденного «Графика ликвидации академических задолженностей».

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

По дисциплине на кафедре, за которой закреплена дисциплина, имеется следующий комплект материалов: рабочая программа, фонд оценочных средств, график самостоятельной работы студентов; презентации отдельных лекций курса, выполненные в программе PowerPoint □ раздаточный материал (схемы, таблицы, иллюстрации, тексты). Техническое обеспечение дисциплины связано с использованием аудитории (3-02, ул. Е. Стасовой 42), в которой имеется парты, стулья. Экран для демонстрации презентаций. Приборы и оборудование: лабораторная установка по изучению работы сушильного шкафа с инфракрасным и конвективным подводом тепла Модель: ПАХП-СШ-СД, лабораторная установка по изучению криогенной и холодильной техники Модель: ПАХП-ХМ-КХТ, лабораторная установка по изучению устройства и работы двухступенчатой холодильной установки Модель: ПАХП-ХМ-2С, лабораторная установка по испытанию систем кондиционирования и вентиляции Модель: ПАХП-КВ, лабораторная установка по изучению холодильной машины и технологических режимов обработки пищевых продуктов Модель: ПАХП-ХМ-РТ, лабораторная установка по изучению устройства и работы холодильной машины (расширенная модификация) Модель: ПАХП-ХМ-Р, лабораторная установка по изучению устройства и работы холодильной машины (расширенная модификация) Модель: ПАХП-ХМ-Р, лабораторная установка по изучению работы Чиллер-Фанкойла с функцией теплового насоса Модель: ПАХП-ХМ-ЧФНс

9. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины

9.1 Методические рекомендации по дисциплине для обучающихся

На освоение дисциплины учебным планом отводится 144 ч. При этом 15 % времени отводится на аудиторные занятия. При преподавании дисциплины методически целесообразно акцентировать внимание студентов на наиболее значимые темы. Лекции и практические занятия необходимо иллюстрировать большим количеством наглядностей, что позволит лучше усвоить материал.

Лекционный курс знакомит с основными положениями дисциплины, нововведениями. Практические занятия помогут студентам овладеть практическими навыками работы с информационными ресурсами.

Студентам рекомендуется ознакомиться с программой курса, методическими указаниями, специальной литературой. Предмет рекомендуется изучать, составляя краткий конспект при подготовке к практическим занятиям. Подготовка к предстоящему занятию с помощью конспектов, использование различных методов контроля полученной информации способствует более эффективному усвоению учебного материала. Конспекты необходимо иметь на занятиях во время практических работ. Конспект поможет определить, насколько полно и правильно усвоен материал и будет служить вспомогательным пособием в подготовке к экзамену. Запоминать специальную терминологию обязательно, приветствуется ведение словарика.

9.2 Методические рекомендации по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

1. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - 1.1. размещение в доступных для обучающихся местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
 - 1.2. присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
 - 1.3. выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
2. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья послуху:
 - 2.1. надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
 - 3.1. возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

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

Таблица 11

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в одной из форм, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Категории студентов	Формы
С нарушение слуха	<ul style="list-style-type: none">• в печатной форме;• в форме электронного документа;
С нарушением зрения	<ul style="list-style-type: none">• в печатной форме увеличенных шрифтом;• в форме электронного документа;• в форме аудиофайла;
С нарушением опорно-двигательного аппарата	<ul style="list-style-type: none">• в печатной форме;• в форме электронного документа;

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• в форме аудиофайла. |
|--|---|

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

10. ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Дата	Раздел	Изменения	Комментарии

Программу разработали:

Тепляшин В.Н., к.т.н.
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

(подпись)