

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

В.Ю. Дианова В.Ю. Дианова

« 01 » ноября 2012 г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА**

специальность 100101.65 Сервис

Москва 2012

Шаронов М.А., Шаронова В.П., Прокопенко Н.А., Архипцев Н.Е., Панасенко В.Е. Программа государственного экзамена. – М.: Российский университет кооперации, 2012. – 44 с.

Программа государственного экзамена по специальности 100101.65 Сервис составлена авторским коллективом кафедры инженерно-технологических дисциплин и сервиса факультета предпринимательства и таможенного дела Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по специальности 100101.65 Сервис, утвержденного от 27.03.2000г., и учебным планом, утвержденным от 25.04.2007г.

Рецензент: Кобелев А.Г., д.т.н., профессор.

Программа государственного экзамена:

обсуждена и рекомендована к изданию решением кафедры инженерно-технологических дисциплин и сервиса от 30.08.2012 г., протокол № 1

Зав. кафедрой



М.А. Шаронов

одобрена Научно-методическим советом университета
« 01 » ноября 2012 г., протокол № 2

Председатель



В.Ю. Дианова

© АНО ВПО ЦС РФ

«Российский университет кооперации», 2012

© Шаронов М.А., Шаронова В.П., Прокопенко Н.А.,
Архипцев Н.Е. Панасенко В.Е., 2012

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Государственный экзамен по специальности 100101.65 Сервис проводится в виде итогового междисциплинарного экзамена.

Государственный междисциплинарный экзамен проводится после успешного освоения студентами в полном объеме основной образовательной программы по специальности в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта профессионального образования и осуществляется в соответствии с Положением об итоговой государственной аттестации выпускников Автономной некоммерческой организации высшего профессионального образования Центросоюза РФ «Российского университета кооперации», утвержденным Ученым советом Университета 13.02.2007 г. протокол № 3 (с изменениями, приказ от 13.10.2010, № 495-од). Данное Положение предусматривает аттестацию выпускников университета по комплексной оценке уровня теоретической, методической и практической подготовки.

2. ПОРЯДОК ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА

До проведения государственного междисциплинарного экзамена по специальности 100101.65 Сервис Совет факультета утверждает:

- перечень дисциплин, входящих в состав государственного междисциплинарного экзамена по представлению заведующего выпускающей кафедрой и декана факультета;
- программу государственного междисциплинарного экзамена по специальности, которая разрабатывается выпускающей кафедрой и обсуждается с участием председателя государственной аттестационной комиссии;
- билеты государственного междисциплинарного экзамена по специальности;
- критерии оценки уровня подготовки студента.

Государственный междисциплинарный экзамен по специальности проводится на закрытом заседании государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей его состава.

Государственный междисциплинарный экзамен по специальности проводится в устной форме с решением ситуационной задачи. Ответы на вопросы выпускник дает после соответствующей предварительной подготовки с использованием методических справочных материалов допущенных для

проведения Государственного экзамена соответствующим решением выпускающей кафедры. В среднем при ответе на один вопрос рекомендуется затрачивать не более 10 минут.

Все результаты заседаний ГАК протоколируются в соответствии с Положением об итоговой государственной аттестации выпускников Автономной некоммерческой организации высшего профессионального образования Центросоюза РФ Российский университет кооперации.

Результаты Государственного экзамена по специальности определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационных комиссий.

Повторное прохождение итоговых аттестационных испытаний назначается в соответствии с Положением об итоговой государственной аттестации выпускников Автономной некоммерческой организации высшего профессионального образования Центросоюза РФ «Российский университет кооперации».

3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОДЕРЖАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА

Программа государственного междисциплинарного экзамена включает в себя дисциплины общепрофессионального и специального циклов соответствующие решаемым задачам профессиональной деятельности выпускника. Специалист по сервису должен быть подготовлен к решению задач в соответствии со следующими видами профессиональной деятельности:

а) сервисная:

- анализ заказа на услуги, проведение экспертизы и (или) диагностики;
- исследование возможностей и методов сервисной деятельности;
- разработка проекта и технологии сервиса;
- установление и обеспечение необходимого качества сервиса;
- согласование, оформление и доведение услуги до потребителя.

б) производственно-технологическая:

- организация приема заказа на оказание услуги;
- разработка комплексных вариантов проекта оказания услуги;
- разработка проекта оказания услуги;
- нахождение компромиссных решений в условиях многокритериальности процесса сервиса;
- разработка технического задания, технического предложения, технического описания;
- организация технологического процесса для исполнения услуги;

- выбор специального оборудования и технических средств для оказания услуги;
- использование информационных технологий для решения задач технологического процесса сервиса;
- разработка процесса оказания услуги;
- оптимальное использование материальных и энергетических ресурсов, исходя из требуемого уровня качества сервиса;
- организация и эффективное осуществление входного и выходного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных объектов и систем сервиса;
- организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний объектов и систем сервиса;

в) организационно-управленческая:

- организация сервисной деятельности предприятий; принятие управленческих решений по оказанию услуги; оптимизация выбора состава технологического оборудования и технических средств, необходимых для оказания услуг требуемого ассортимента и обеспечения их качества;
- организация контактной зоны для общения с потребителем; подбор сотрудников, обладающих психологической устойчивостью для работы с потребителем сервиса; нахождение компромисса с потребителем по возможностям и требуемому качеству оказания услуги;
- планирование сервисной деятельности предприятий, прогнозирование развития предприятия при изменении ассортимента услуг; прогнозирование изменений на рынке услуг;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

г) научно – исследовательская:

- системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;
- моделирование технологических процессов сервиса;
- разработка стратегии и алгоритмов обслуживания;
- исследование психологических особенностей потребителя услуги с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- исследование и разработка методов управления качеством, стандартизации и сертификации в сервисе.

Для решения этих задач специалист по сервису должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

- владеть методами сбора, хранения, обработки и анализа информации,

- информационно-методического обеспечения сервисной деятельности;
- владеть основами индивидуальных потребностей и психологических возможностей человека. Знать классификацию и иерархию потребностей;
 - знать элементы профессиональной этики и этикета;
 - владеть культурой межличностного общения, методами разрешения конфликтов;
 - уметь организовать деятельность предприятий по комплексному обслуживанию клиентов (потребителей) с целью удовлетворения потребностей;
 - уметь анализировать результаты системного анализа в сервисе, применять элементы математического моделирования и прогнозирования развития инфраструктуры услуг на основе стратегии сервиса;
 - уметь анализировать и оценивать сервисную деятельность, рынки индустрии сервиса, продвижение и доведение услуг до потребителей;
 - уметь прогнозировать и планировать деятельность предприятий (организаций) сервиса с учетом конъюнктуры рынков и номенклатуры услуг;
 - владеть методами проектирования номенклатуры слуг и процессов сервиса, их продвижения и реализации потребителю;
 - уметь организовывать и планировать деятельность организации (предприятия) по комплексному обслуживанию клиентов (потребителей) с целью удовлетворения потребностей в услугах;
 - уметь применять нормативно-правовые документы, регламентирующие сервисную деятельность;
 - уметь формировать и управлять технологическими процессами сервиса с учетом потребностей индивида, осуществлять реализацию проектов сервиса, их продвижение и реализацию на рынке услуг;
 - уметь пользоваться системами моделирования процессов сервиса, выбирать (проектировать) инновационные технологии с учетом вида сервисной деятельности;
 - уметь моделировать и проектировать процессы сервиса с учетом потребностей потребителей и инновационных проектов.

В таблице 1 показано соответствие наличия профессиональных компетенций у выпускника и дисциплин входящих в программу Государственного экзамена. В перечень дисциплин, обеспечивающих проверку полученных соответствующих профессиональных компетенций выпускником, рекомендуется включить несколько дисциплин цикла ДС.02 «Дисциплины специализации» с учетом профиля реализуемой специализации.

Таблица 1 - Дисциплины образовательной программы, обеспечивающие получение соответствующей профессиональной подготовки выпускника, проверяемой в процессе государственного экзамена (в рамках ГОС ВПО)

| Требования к профессиональной подготовке выпускника | Дисциплины основной образовательной программы (ОПД и ДС) | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|---|
| | ОПД.Ф.02 Сервисная деятельность | ОПД.Ф.12 Основы функционирования систем сервиса | ДС.01.01 Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса | ДС.01.02 Технологические процессы в сервисе | ДС.01.03 Технические средства предприятий сервиса | ДС. 01.05 Проектирование процесса оказания услуг |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Знать основы гуманитарных, социально-экономических, математических и естественнонаучных дисциплин для решения профессиональных, социальных, научных и педагогических задач | + | + | + | + | + | + |
| Знать нормативное и документационное обеспечение сервисной деятельности, с учетом безопасности жизнедеятельности и охраны труда, современные виды информационного обслуживания | + | | | + | + | + |
| Знать индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека как совокупность явлений, составляющих основу психологического поля личности, классификацию потребностей, виды сервисной деятельности | + | | | | | + |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Знать теорию организации обслуживания, основы сервисной деятельности, этику партнерских отношений, особенности «контактной зоны», порядок оформления заказов и расчетов с клиентами, соблюдение требований к стандартам и качеству обслуживания | + | + | | + | | + |
| Владеть методами сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей человека. Владеть методами профессиональной этики и этикета, знать сущность и функции менеджмента в сервисе, знать цели и задачи управления предприятием (организацией), проводить маркетинговые исследования в сервисе, рекламные кампании, анализ и прогнозирование рынка услуг | + | | | + | | + |
| Знать экономические аспекты в сфере сервиса, особенности прогнозирования спроса и предложения на услуги, методологию и организацию прогнозирования и планирования в сервисе | + | | | + | | + |
| Знать законодательно-нормативную базу в сфере услуг, регламентирующие взаимоотношения потребителей и исполнителей, принципы, виды и средства экспертизы и диагностики, измерительные, регистрационные, экспертные методы экспертизы и диагностики, безопасность жизнедеятельности на предприятиях сервиса | + | | + | + | + | + |

| | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|---|---|
| Уметь осуществлять организацию разработки и реализации комплексных вариантов технологического процесса сервиса с учетом потребностей индивидуального потребителя, применять технологии по изготовлению или восстановлению потребительских свойств объектов и систем сервиса, определять функциональные возможности технического и технологического оборудования | + | + | | + | + | + | + |
| Знать виды, типы и функции предприятий (организаций) сервиса, их служб, основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий (организаций) сервиса, методы расчета производственной программы процесса оказания услуг на основе спроса | + | + | | + | + | + | + |
| Уметь осуществлять моделирование и оптимизацию процессов сервиса с учетом индивидуальных потребностей. Владеть методами разработки и внедрения инновационных технологий и проектов в сервисе | + | + | | | + | + | + |

4. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА

Перечень вопросов по дисциплинам, список рекомендуемой литературы представлены в соответствии с требованиями к обязательному минимуму содержания основной образовательной программы подготовки специалиста по сервису и примерными программами по соответствующим дисциплинам федерального компонента государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по специальности 100101.65 Сервис.

Экзаменационные задания государственного междисциплинарного экзамена соответствуют экзаменационным заданиям текущей аттестации по дисциплинам, вошедшим в основную образовательную программу. В соответствии с рекомендациями, содержащимися в оценочно-диагностических требованиях УМО по образованию в области сервиса и туризма вопросы могут быть комплексным при ответе, на которые выпускник должен показать знания междисциплинарного характера. Кроме этого, в билетах специальности 100101.65 Сервис для проверки навыков, связанных с производственно-технологической деятельностью выпускника, присутствуют ситуационные задачи технико-технологического характера, соответствующие содержанию заявленных дисциплин.

4.1. Основные темы и примерный перечень вопросов по дисциплинам образовательной программы, обеспечивающей получение соответствующей профессиональной подготовки выпускника, проверяемой в процессе государственного междисциплинарного экзамена

4.1.1. Основные темы и примерный перечень вопросов по дисциплине «Сервисная деятельность»

Социально-экономические основы сервисной деятельности. Отличия понятий услуги, обслуживания и сервисной деятельности. Место сервисных услуг в производственной и непроизводственной сферах деятельности.

Процесс удовлетворения потребностей в услугах. Оценка эффективности и качества сервисных услуг на основе мнений потребителей. Уровень сервисного обслуживания.

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Предпосылки активизации сервисной деятельности в новых экономических условиях.

Теория организации сервисной деятельности. Классификаторы. Основные классификационные группировки сервисных услуг. Характеристика сущности

основных видов сервисных услуг.

Характеристика этапов сервисного обслуживания. Участники сервисного обслуживания. Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя. Отличия производственных и непроизводственных технологий сервисного обслуживания.

Основы организации сервисного обслуживания. Формирование ассортимента сервисных услуг на основе маркетинговых исследований. Структура организаций сервисного обслуживания. Организация контроля качества и этапы контроля качества.

Требования к персоналу и условиям обслуживания.

Правила сервисного обслуживания. Психологические особенности ведения сервисного обслуживания потребителей. Этикет как основа сервисного обслуживания. Моральные принципы сервисного обслуживания.

Предприятия сервисного обслуживания в России и за рубежом. Характеристика рынка сервисных услуг и предприятий сервисного обслуживания. Сервисные услуги по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов. Сервисные услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Сервисные услуги по химической чистке и крашению. Сервисные услуги розничной торговли и общественного питания. Транспортные услуги. Сервисные услуги по заготовке и переработке сырья пищевой, медицинской и легкой промышленности.

Сельскохозяйственные услуги. Туристические и экскурсионные услуги. Сервисные услуги фотографии. Практика сервисной деятельности организаций потребительской кооперации с учетом национальных, региональных, этнических, демографических особенностей

Примерный перечень вопросов:

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Возникновение и развитие услуг. Услуга как продукт.
2. Модель сервисной услуги. Факторы, влияющие на формирование услуги. Классификация услуг. Основные характеристики услуг.
3. Составляющие качества сервиса. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей и т.п.).
4. Виды сервисной деятельности. Отличительные характеристики сервисной деятельности.
5. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Генеральное

- соглашение по торговле услугами. Основные группы обобщенных видов услуги.
6. Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги – критерии (показатели) оценки.
 7. Организация обслуживания потребителей. Теория организации обслуживания. Понятие «контактная зона».
 8. Понятие и содержание сервисных технологий. Новые виды услуг. Инновационные подходы к проектированию технологий сервиса.
 9. Прогрессивные формы обслуживания. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности.
 10. Тактика сервисного обслуживания клиента. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные и т.п.
 11. Структура сферы обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей.
 12. Воздействие культуры на поведение клиента (потребителя).
 13. Позиционирование и сегментирование сервисных услуг.
 14. Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг.
 15. Индивидуализация потребления сервисных услуг. Жизненно - стилевые группы. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.

4.1.2. Основные темы и примерный перечень вопросов по дисциплине «Основы функционирования систем сервиса»

Сущность технического прогресса в системе обеспечения сервисными услугами населения. Основные направления системы сервиса. Общехозяйственные задачи сервиса.

Сервис как совокупность видов деятельности. Надежность функционирования систем сервиса. Основными критериями надежности. Коэффициент запаса прочности. Причины снижения работоспособности машин.

Изучение основ функционирования машин, приборов, аппаратов и их элементов, используемых в системе сервиса.

Основные понятия о динамике машин и агрегатов. Устойчивость движения машин и агрегатов. Основные кинематические характеристики. Кривошипно-ползунные (шатунные) механизмы, кулачковые механизмы,

храповые механизмы и мальтийские механизмы. Кинематические схемы, структура, принцип действия. Тела вращения. Основные типы передач. Редуктора. Типы соединений деталей. Характеристика основных видов соединений.

Основы конструирования и расчета деталей машин. Особенности проектирования и конструирования изделий машиностроения. Технологичность, материалоемкость, надежность, прочность и другие требования, предъявляемые к изделиям машиностроения.

Составление технического задания, разработка технической документации. Расчет на прочность. Методы расчета механических передач.

Основы функционирования преобразовательной и аналоговой электронной техники.

Основы функционирования электрических машин и электроприводов. Выбор мощности, потери и коэффициенты полезного действия электрических машин. Оптимальный срок службы.

Экономические показатели надежности. Типовые решения систем сервиса бытовых устройств (стиральная машина, холодильник).

Примерный перечень вопросов (задач):

1. Рабочие машины, машины двигатели. Транспортные и транспортирующие машины
2. Основные понятия кинематики. Виды движений твердых тел. Кинематические пары и цепи. Виды кинематических пар.
3. Прочность, жесткость, устойчивость. Основные допущения, принимаемые при расчетах. Расчетная схема. Построение эпюр растяжения – сжатия (на примерах). Выбор материала.
4. Разъемные и неразъемные соединения. Резьбовые соединения. Шаг и ход резьбы. Расчет прочности.
5. Передачи вращательного движения. Классификация передач и их назначение. Передаточное отношение. Основные параметры зубчатых передач. Строение зуба.
6. Валы и оси. Подшипники скольжения и качения. Общие сведения о редукторах. Использование в технических средствах. Прочностные расчеты.
7. Резервирование и задачи выбора оптимального числа резервных элементов в системе. Износ элементов технологического оборудования. Повышение надежности элементов физическими методами.
8. Способы повышения надежности элементов технологического процесса. Металлизация. Наплавка.

9. Определить требуемую мощность электродвигателя лебедки, если скорость подъема груза весом (a) кг составляет (v) м/с, а общее КПД передающего движение механизма (барабан лебедки, редуктор) равно (c) .
10. В универсальном приводе технологического оборудования необходимо определить межосевое расстояние прямозубой цилиндрической передачи выполненной без смещения с внешним зацеплением. Модуль зацепления $m=(v)$, а число зубьев ведущего и ведомого зубчатых колес $z_1=(a)$ и $z_2=(c)$.
11. Необходимо проверить прочность соединения элементов технологического оборудования, состоящего из двух стальных листов толщиной $h=(a)$ м посредством заклепок, работающих на срез и смятие, если количество заклепок в одной паре листов $n=(v)$ шт., диаметр каждой заклепки равен $d=(c)$ м, а нагрузка на заклепочное соединение $F=(d)$ кН при $[\tau_{ср}]=(e)$ МПа, $[\sigma_{см}]=(g)$ МПа.
12. При подъеме технического средства стальная стойка подъемника имеющая диаметр поперечного сечения $d=(a)$ м и длину $l=(v)$ м удлиняется на $\Delta l=(c)$ м. Определить величину силы, вызывающей это удлинение, если $E_{ст}=(d)$ МПа.
13. Необходимо проверить устойчивость болта к растяжению силой $F=(a)$ кН и определить диаметр метрической резьбы затянутого болтового соединения, если известно допустимое напряжение $[\sigma_p]=(v)$ МПа.
14. Маховик двигателя технического средства соединен с коленчатым валом призматической шпонкой, передающей вращающий момент. Определить допустимое напряжение на смятие шпоночного соединения $\sigma_{см}$, если передаваемый момент $T=(a)$ Нм, диаметр вала $d=(v)$ мм., а площадь смятия $A_{см}=(c)$ мм².
15. При модернизации одноступенчатого цилиндрического зубчатого редуктора необходимо добиться увеличения частота вращения выходного вала привода в n раз. Укажите возможные варианты.

4.1.3. Основные темы и примерный перечень вопросов «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса»

Технические параметры объектов и систем сервиса. Выбор диагностических признаков.

Критерии оценки состояний объектов и систем сервиса. Законодательно-нормативная база и нормативно-техническая документация.

Классификация отказов в работе объектов и систем сервиса. Обоснование целесообразности в техническом обслуживании и ремонте объектов и систем сервиса.

Основные виды диагностики и области их применения. Субъективные, объективные и интегральные методы диагностирования. Особенности диагностики при определении параметров безопасности и эффективности.

Модели и параметры экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса и их возмущающие воздействия. Прогнозирование состояния объектов и систем сервиса. Выбор стратегии устранения дефектов.

Формирование показателей технического уровня, безопасности и эффективности применения по назначению.

Методы организации экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Обеспечение показателей точности, достоверности и воспроизводимости измерительных, регистрационных, органолептических и экспериментальных методов экспертизы и диагностики.

Метрологическое обеспечение экспертизы и диагностики объектов систем сервиса. Метрологические показатели.

Основные методы и средства измерений. Измерительные преобразователи. Возможности использования тензометрии при диагностике и экспертизе объектов и систем сервиса.

Организация и проведение экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.

Примерный перечень вопросов (задач):

1. Возможные неисправности в работе и способы диагностики технологического оборудования предприятий – прачечных.
2. Возможные неисправности в работе и способы диагностики технологического оборудования ателье по пошиву и ремонту одежды.
3. Возможные неисправности в работе и способы диагностики технологического оборудования салонов красоты.
4. Возможные неисправности в работе и способы диагностики технологического оборудования для оказания клининговых услуг.
5. Возможные неисправности в работе и способы диагностики при ремонте бытовой техники. Показатели надежности. Классификация отказов.
6. Документационное обеспечение услуг по диагностике бытовых приборов.
7. При проведении экспертизы и диагностики технического средства мощность на ведущем валу, передаваемая посредством фрикционной передачи составила $P = (a)$ кВт, угловая скорость ведущего катка $\omega_1 = (b)$ рад/сек, а угловая скорость ведомого катка $\omega_2 = (c)$ рад/сек. Определить вращающий момент на ведомом валу.
8. Основные неисправности компрессорных холодильников при нарушении режимов работы. Причины шума и дребезжания холодильника включенного в сеть.

9. По результатам проведенной экспертизы, сделано заключение о том, что имеет место неудовлетворительный отжим белья центрифугой у стиральной машины типа СМП. Перечислите и охарактеризуйте возможные причины неисправности стиральных машин данного типа.
10. Главные факторы, влияющие на уровень прирабочных отказов изделий. Номенклатура основных групп показателей качества.
11. По результатам проведенной диагностики, сделано заключение о том, что при включении наблюдается неустойчивость в работе электропылесоса и резкое снижение всасывающей способности. Перечислите и охарактеризуйте возможные причины неисправности электропылесоса.
12. По результатам проведенной диагностики выявлены причины отказа в работе моноблочного бытового кондиционера при включении его в сеть. Перечислите и охарактеризуйте их.
13. Перед проведением ремонта необходимо провести экспертизу и диагностику работы сцепления автомобиля. Необходимо перечислить и охарактеризовать возможные причины отказа в работе сцепления.
14. По результатам проведенной диагностики, сделано заключение о том, что при включении замка зажигания двигатель не заводится, стартер при этом работает. Перечислите и охарактеризуйте возможные причины неисправности автомобиля.
15. Обеспечение эксплуатационной надежности средств производства на предприятиях сервиса. Дефектация деталей.

4.1.4. Основные темы и примерный перечень вопросов по дисциплине «Технологические процессы в сервисе»

Общая характеристика технологических процессов в сервисе. Классификация технологических процессов. Возможности разработки технологических процессов от уровня развития производственных отношений в различных регионах.

Технология оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств систем и материальных объектов сервиса.

Особенности технологического процесса оказания услуг по удовлетворению социально-культурных потребностей населения.

Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала.

Процессы разделения и перемешивания, применяемые на предприятиях сервиса. Принципиальные блок-схемы технологических процессов. Основные

способы механической обработки.

Основные тепловые процессы, используемые в сервисе. Основные электромагнитные явления, используемые в сервисе. Основные химические процессы, используемые в сервисе.

Технологические процессы оказания услуг с заранее заданными свойствами и система оценки их качества.

Технологический цикл формирования услуг, используемые технические средства. Разработка индивидуального техпроцесса с учетом климатических условий, специфики требований населения, в частности из сельской местности и других индивидуальных особенностей.

Системы оценки показателей качества услуг сервиса. Ориентация на определенный сегмент рынка.

Соответствие требованиям технического законодательства, нормативных и юридических документов.

Примерный перечень вопросов:

1. Технология, технологический процесс. Основные элементы.
2. Классификация технологических процессов по способам обработки исходного материала (примеры). Основы построения технологического процесса.
3. Состав и структура технологического процесса. Продукты технологического процесса.
4. Пути совершенствования технологических процессов. Технико-экономические показатели технологических процессов.
5. Технологический процесс оказания услуг по удовлетворению социально-культурных потребностей (туристские услуги).
6. Организация технологического процесса по перевозке пассажиров.
7. Технологический процесс по оказанию услуг автосервиса. Классификация предприятий автосервиса (по объёму оказываемых услуг).
8. Примерная производственно-технологическая структурная схема ателье по изготовлению и ремонту трикотажных изделий.
9. Блок-схемы технологических процессов в сервисе. Формулировка технического задания (по видам сервисной деятельности).
10. Оптимизационный выбор технологического оборудования. Лучевая диаграмма (по видам сервисной деятельности).
11. Процессы и аппараты технологических процессов в сервисе. Парообразование, конденсация (объяснение, примеры). Кипение, критическая температура. Абсолютная и относительная влажность,

- параметры.
12. Процессы и аппараты технологических процессов в сервисе. Электролиз, первый и второй законы.
 13. Технологический процесс оказания нематериальных услуг. Продукты технологического процесса.
 14. Технологический процесс оказания производственных услуг. Продукты технологического процесса.
 15. Инновационные технологии в сервисе как основа организации производственных процессов.

4.1.5. Основные темы и примерный перечень вопросов по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса»

Классификация технических средств по различным техническим параметрам и функциональному назначению.

Назначение, устройство и принципы действия технических средств и их составных элементов. Техничко - эксплуатационные свойства и их изменение в процессе эксплуатации

Функциональные и принципиальные схемы технических средств, технологических машин и оборудования.

Анализ и синтез механизмов. Конструктивные и кинематические схемы машин, узлов и механизмов. Составление алгоритма и программ выполняемых операций.

Технические средства, применяемые на предприятиях сервиса в зависимости от вида и предполагаемого объема оказываемых услуг. Оборудование, применяемое для обработки металла и древесины. Подъемно-транспортные машины.

Бытовые машины. Технические средства, используемые в агропромышленном комплексе, в общественном питании и в торговле. Складской транспорт.

Направления совершенствования технически средств предприятий сервиса.

Примерный перечень вопросов:

1. Определите и обоснуйте состав необходимого оборудования на предприятии сферы сервиса в зависимости от вида и объема оказываемых услуг (вид услуги по выбору студента).
2. Подъемно-транспортные средства. Автокары.
3. Весовое оборудование (схема, принцип действия).

4. Транспортирующее оборудование.
5. Оборудование для упаковки и фасовки продукции.
6. Технические средства, применяемые для управления сервисными мероприятиями (анимационный сервис).
7. Технические средства, применяемые на предприятиях химической чистки.
8. Технические средства, применяемые на предприятиях – прачечных.
9. Технические средства для предоставления услуг общественного питания.
10. Основные характеристики технических средств, необходимых для оказания услуг по восстановлению потребительских свойств мебели и вспомогательное оборудование.
11. Оптимизационный выбор технических средств предприятий сервиса.
12. Технические средства для организации безопасности трудовой деятельности. Технические средства для обеспечения микроклимата в помещении.
13. Технические средства, применяемые на предприятиях автосервиса.
14. Технические средства, применяемые на предприятиях индустрии моды и красоты.
15. Технические средства, применяемые для автоматизации управления процессом обслуживания на предприятиях сервиса.

4.1.6. Основные темы и примерный перечень вопросов по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг»

Виды, типы и функции предприятий сервиса. Специфика предприятий сервиса. Классификация процессов и производств.

Особенности организации процесса оказания услуг. Основные специфические особенности, присущие процессу оказания «нематериальных» услуг.

Сезонность работ. Зависимость производства услуг от развития инфраструктуры региона в целом.

Особенности разработки каждой стадии жизненного цикла услуг и товаров, изготовленных по индивидуальным заказам.

Использование типовых процессов и их элементов. Проектирование процесса выполнения заказа потребителя. Основные правила оценки качества обслуживания. Петля качества.

Сертификационное сопровождение услуг.

Определение объема работ, численности рабочих и служащих. Специфика подбора обслуживающего персонала. Методика расчета

производственной программы. Функциональный анализ.

Производственно-технологическая база (инфраструктура) предприятий сервиса.

Характеристика основных требований к оптимальному размещению цехов и производственных участков. Взаимосвязь цехов и участков различных типов предприятий.

Проектирование модели предприятия сервиса. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса.

Технологический расчет и планировка производственных зон и участков, типовые предприятия и оборудование. Организация рабочего места: производительность и безопасность труда.

Технологические требования к производственным, вспомогательным и санитарно-бытовым помещениям предприятий сервиса. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций.

Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований.

Пути развития производственно - технологической базы предприятий сервиса с целью повышения качества услуг и их конкурентоспособности.

Примерный перечень вопросов:

1. Виды, типы и функции предприятий сервиса.
2. Проектирование услуг и товаров, изготавливаемых по индивидуальным заказам. Формы организации производственных процессов.
3. Производственно-технологическая база предприятий сервиса. Здания и сооружения предприятий сервиса. Световые проемы в зданиях и сооружениях.
4. Производственно-технологическая база предприятий сервиса. Здания и сооружения предприятий сервиса. Водоснабжение и отопление.
5. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков, типовые предприятия и оборудование. Расчет площадей.
6. Основные особенности проектирования процесса оказания «нематериальных» услуг.
7. Специфика подбора обслуживающего персонала. Расчет численности работающих. Сезонность работ.
8. Проектирование модели предприятия сервиса (с учетом вида сервисной деятельности). Основные требования к оптимальному размещению технологических и производственных участков.
9. Взаимосвязь проектирования процесса оказания услуг и уровня развития инфраструктуры региона.

10. Инфраструктура предприятий сервиса и научно-технический прогресс. Организационно-планировочные решения.
11. Генеральный план предприятия. Выбор места для строительства предприятия. Основные положения проектирования предприятий.
12. Экологические требования к размещению, проектированию, строительству и эксплуатации предприятий сервиса.
13. Планирование системы мотивации. Организация работы с персоналом предприятия.
14. Перспективы технологического перевооружения предприятий сервиса. Оценка технического уровня предприятия.
15. Организация процесса обслуживания на предприятиях сферы услуг (с учетом вида сервисной деятельности). Инновации в сервисе.

4.1.7. Вопросы по дисциплине «Техническое обслуживание и ремонт автомобилей»

Система автосервисного бизнеса. Сегмент технического сервиса автомобилей. Структурная номенклатура услуг предприятия технического сервиса. Планирование ассортимента.

Принципы организации технического обслуживания за рубежом и РФ. Закономерности изменения технического состояния автомобилей.

Структура технологического процесса обслуживания и текущего ремонта на предприятиях автосервиса.

Правила оказания услуг (выполнения работ) на предприятиях технического сервиса.

Анализ занятости исполнителей на производственных участках. Технологическая и учётная документация по ТО и ТР.

Обеспечение ритмичности производства ТО и ТР. Состав отделений цехового текущего ремонта и организация цеховых работ. Определение трудоёмкости комплексного технического обслуживания. Основные нормативы в сфере технического сервиса автомобилей.

Методы определения периодичности операций ТО. Группировка операций в виды технического обслуживания. Методы установления периодичностей и рационального числа ступеней ТО автомобилей.

Организация технического обслуживания и текущего ремонта на предприятиях технического сервиса автомобилей.

Формы и методы. Организация типового технологического процесса ТО, ремонта на предприятиях различной мощности. Методика определения производственных программ основных технических воздействий.

Стратегии технических воздействий на автомобили. Формирование системы обслуживания по фактическому состоянию.

Техническое обслуживание и текущий ремонт систем двигателей, электрооборудования, ходовой части автомобилей, трансмиссии, систем управления и элементов кузова автомобилей.

Режимы труда и отдыха. Обучение безопасным методам работы, требования по пожаро- и электробезопасности. Документация по охране труда.

Примерный перечень вопросов:

1. Система автосервисного бизнеса. Сегмент технического сервиса автомобилей. Структурная номенклатура услуг предприятия технического сервиса. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей.
2. Система обслуживания и ремонта автомобилей принятая в Российской Федерации. Требования к системе. Закономерности изменения технического состояния автомобилей.
3. Принципы организации технического обслуживания за рубежом и РФ. Планирование ассортимента предоставляемых услуг.
4. Технологический процесс технического обслуживания и ремонта автомобилей. Анализ занятости исполнителей на производственных участках.
5. Технологическое оборудование и технологическая оснастка для технического обслуживания и ремонта автомобилей.
6. Структура и взаимосвязи участков постовых и цеховых работ на предприятиях технического сервиса. Состав и распределение видов и трудоемкостей работ на независимых предприятиях. Распределение операций между постами и исполнителями.
7. Правила оказания услуг (выполнения работ) на предприятиях технического сервиса. Технологическая и учётная документация по ТО и ТР.
8. Основные нормативы в сфере технического сервиса автомобилей. Методы определения периодичности операций ТО.
9. Группировка операций в виды технического обслуживания. Методы установления периодичностей и рационального числа ступеней ТО автомобилей.
10. Понятие о производственном процессе предприятия как совокупности технологических процессов. Характеристика стратегий технических воздействий на автомобили и их развитие в условиях предприятий технического сервиса.

11. Формирование системы обслуживания по фактическому состоянию. Методы технического обслуживания в переходный период.
12. Принципы построения, проектирования и типизации технологических процессов технического обслуживания и ремонта автомобилей. Формы и методы организации технического обслуживания и ремонта автомобилей.
13. Организация типового технологического процесса ТО, ремонта на предприятиях различной мощности. Методика определения производственных программ основных технических воздействий.
14. Организация труда и техника безопасности на предприятиях технического сервиса автомобилей. Безопасные методы работы.
15. Технологическая планировка производственных зон и участков станций технического обслуживания автомобилей. Основные показатели и оценка проектных решений для дорожных СТОА.

4.1.8. Вопросы по дисциплине «Холодильная техника и технология»

Способы получения холода. Льдотехника. Холодильные машины и установки.

Классификация холодильных машин. Единая непрерывная холодильная цепь. Холодильно - технологические сети: системная интеграция. Холодильные агенты и требования предъявляемые к ним.

Влияние холодильных агентов на организм человека и пищевые продукты.

Холодильные машины и установки.

Устройство и принцип действия компрессорной холодильной машины. Конденсаторы. Испарители. Автоматическое регулирование работы холодильных машин и температуры в охлаждаемом объекте. Агрегатирование узлов холодильных машин. Аппараты и установки для быстрого замораживания пищевых продуктов.

Холодильная технология.

Основы консервирования скоропортящихся пищевых продуктов холодом. Охлаждение и замораживание пищевых продуктов. Холодильное хранение пищевых продуктов.

Технические средства холодильной технологии. Стационарные холодильники, их устройство и основы эксплуатации.

Торговое холодильное оборудование.

Технико-экономические характеристики торгового холодильного оборудования. Системы централизованного хладоснабжения. Системы ТО и ремонта торгового холодильного оборудования. Нормы оснащения. Показатели

эффективного использования.

Холодильный транспорт. Устройство и оборудование. Условия приемов грузов к перевозке.

Комплексное использование различных холодильных транспортных средств.

Примерный перечень вопросов:

1. Применение искусственного холода в пищевой промышленности. Изменения, происходящие в продуктах при их охлаждении.
2. Классификация холодильных агрегатов. Назначение, устройство и принцип действия.
3. Технология охлаждения пищевых продуктов. Используемые технические средства. Устройство камер охлаждения.
4. Технология замораживания пищевых продуктов. Используемые технические средства. Устройство и принцип работы.
5. Технология холодильного хранения. Сроки и условия хранения продуктов. Используемые технические средства. Устройство и принцип работы.
6. Организация единой непрерывной холодильной цепи для скоропортящихся продуктов. Технологическое обеспечение процесса ее функционирования.
7. Устройство и принцип работы бытового холодильника типа КШМХ. Возможные причины отказа в работе холодильника.
8. Устройство и принцип работы фризера напольного исполнения. Перечислите и охарактеризуйте возможные причины отказа работы фризера.
9. Сервисное обслуживание холодильного оборудования в специализированных магазинах системы потребительской кооперации.
10. Организация процесса обслуживания клиентов с использованием полуавтомата для продажи охлажденных штучных товаров АТ-555. Устройство и принцип действия. Перспективы развития данного типа технических средств.
11. Режимы технического обслуживания холодильного оборудования на предприятиях общественного питания. Выбор способов обслуживания и определение объемов работ.
12. Технологическое холодильное оборудование для хранения, демонстрации и реализации продукции. Принципиальные схемы холодоснабжения. Назначение, устройство и сервисное обслуживание охлаждаемых салат - баров.

13. Охрана труда и техника безопасности на предприятиях общественного питания (эксплуатация и обслуживание технологического холодильного оборудования). Основная нормативная документация.
14. Холодильное оборудование, используемое для организации складского хозяйства на предприятиях общественного питания. Расчет площади помещений для приема и хранения скоропортящихся продуктов.
15. Холодильный транспорт, используемый при оказании услуг по закупкам продуктов питания животного происхождения. Устройство и принцип работы.

4.1.9. Основные темы и примерный перечень вопросов по дисциплине «Средства и методы оценки антропогенного воздействия на экосистемы»

Изучение и оценка источников антропогенного загрязнения окружающей среды. Биогеоценоз. Природные и искусственные экосистемы.

Основные задачи охраны природы при создании и эксплуатации природно-техногенных систем. Основные причины антропогенного загрязнения окружающей среды.

Антропогенная нагрузка на окружающую среду. Понятие ресурсного цикла.

Вторичное использование природных ресурсов. Проведение природоохранных мероприятий.

Основные принципы рационального природопользования. Эколого-экономическая оценка загрязнения и оптимизации окружающей среды. Методика установления пределов допустимого воздействия на природную среду.

Виды мониторинга по масштабам наблюдений, методам, объектам. Организация мониторинга на глобальном, национальном и региональном уровнях. Локальный и точечный мониторинг. Фоновый (базовый) мониторинг. Импактный мониторинг.

Методы эколого-экономической оценки загрязнения окружающей среды. Виды мониторинга лесных экосистем. Воздействие рекреации на состояние лесных экосистем. Стратегия воспроизводства лесных экосистем.

Мониторинг и охрана воздушного бассейна. Методы контроля за состоянием загрязнения атмосферы. Мониторинг состояния почвы. Методы контроля в почвенном мониторинге.

Качество воды водоемов и его нормирование. Воздействие сточных вод на окружающую среду. Санитарная охрана водоемов.

Методика организации контроля эффективности работы инженерных

очистных сооружений. Средства и методы очистки питьевой воды. Воздействие твердых отходов на окружающую среду.

Технические средства контроля качества среды обитания. Внедрение новейших технологий.

Основные направления развития малоотходных и ресурсосберегающих технологий в наиболее экологически вредных отраслях промышленности. Экологическая экспертиза проектируемого предприятия.

Примерный перечень вопросов:

1. Источники и классификация антропогенных загрязнений окружающей среды. Методика разработки мероприятий по снижению уровня антропогенного воздействия на экосистемы.
2. Источники природных загрязнений окружающей среды. Природно-ресурсный и эколого-экономический потенциал Земли. Понятие и современная классификация природных ресурсов. Экологические основы использования природных ресурсов.
3. Воздействие сточных вод на окружающую среду. Основные методы очистки сточных вод. Методика организации контроля эффективности работы инженерных очистных сооружений.
4. Методика установления пределов допустимого воздействия на природную среду. Взаимосвязь между ПДК и ПДВ вредных веществ при оценке экологической характеристики среды.
5. Методы организации мониторинга состояния и загрязнения атмосферного воздуха. Радиационное загрязнение атмосферы, его причины.
6. Методы эколого-экономической оценки загрязнения окружающей среды.
7. Основные группы инженерно-экологических природозащитных мероприятий. Организационно-технические природозащитные мероприятия.
8. Малоотходные и безотходные технологии. Основные направления развития ресурсосберегающих технологий в экосервисе. Биотехнологии в экосервисе.
9. Основные методы очистки промышленных выбросов от газообразных и парообразных загрязнителей.
10. Экологическая экспертиза проектируемого предприятия.
11. Внедрение новейших технологий экосервиса для снижения антропогенной нагрузки на окружающую среду. Технологическое обеспечение производства услуг в экосервисе.
12. Проведение природоохранных мероприятий. Внедрение новейших технологий экосервиса для снижения антропогенной нагрузки на

окружающую среду.

13. Радиационное загрязнение атмосферы, его причины. Организационно-технические природозащитные мероприятия.
14. Организация контроля за соблюдением установленных экологических норм. Нормативные и правовые документы.
15. Понятие и виды мониторинга окружающей среды. Проектирование процесса оказания услуг по мониторингу состояния лесных экосистем.

4.1.10. Основные темы и примерный перечень вопросов по дисциплине «Системы технического обслуживания и ремонта на предприятиях потребительской кооперации»

Жизненный цикл машины и структура стадий эксплуатации. Принцип построения рациональной системы технического обслуживания и ремонта бытовых машин и оборудования, том числе и на предприятиях потребительской кооперации.

Система планово-предупредительного ТО и ремонта бытовых машин и оборудования.

Организация ремонта ТО и оборудования на предприятиях потребительской кооперации. Принципы построения рациональной планово-предупредительной системы технического обслуживания и ремонта. Продолжительность и структура ремонтных циклов.

Организация ремонтных баз. Структура ремонтно – технического документации.

Материально-техническое обеспечение ремонтных работ. Организация хранения запасных частей и материалов на предприятиях потребительской кооперации.

Схема технологического процесса ремонта. Демонтаж. Разборка. Очистка деталей. Восстановление работоспособности сопряжений путем изменения исходных размеров или постановкой дополнительной части деталей. Восстановление деталей пластическим деформированием, сваркой и наплавкой и повышение износостойкости металлизацией, напылением, электрическими и химическими покрытиями.

Ремонт электрооборудования. Сборка, испытание и монтаж оборудования. Технологический процесс сборки бытовых машин и оборудования. Обкатка и испытание машин и оборудования.

Режимы испытаний бытовых машин и оборудования после ремонта, в том числе пылесосов, полотеров и др. Технологический процесс ТО и ремонта холодильного оборудования.

Рациональное размещение оборудования на предприятиях потребительской кооперации. Требования к проектированию ремонтных предприятий.

Примерный перечень вопросов:

1. Основные виды технического обслуживания и ремонта машин на предприятиях потребительской кооперации. Факторы, влияющие на работоспособность машин и оборудования.
2. Организационные формы и показатели использования оборудования. Определение объемов ремонтно – обслуживающих услуг по ремонту и обслуживанию оборудования на предприятиях потребительской кооперации.
3. Технологическое и транспортное обеспечение производства услуг по закупкам и первичной обработке сельхозпродукции и сырья. Пути совершенствования системы технического обслуживания и ремонта на предприятиях потребительской кооперации.
4. Виды, методы и периодичность ремонта. Организация поставки эксплуатационных материалов и запасных частей на предприятиях потребительской кооперации.
5. Технологическое обеспечение предприятия «Магазин - приемно-заготовительный пункт» в системе потребительской кооперации. Роль системы технического обслуживания в процессе оказания услуг.
6. Методы повышения эксплуатационных показателей машин: конструктивных, технологических и эксплуатационных. Пути повышения износостойкости деталей и сопряжений.
7. Организация обслуживания потребителей при оказании услуг по ремонту металлоизделий. Организация работы ремонтных мастерских. Размещение ремонтных мастерских и схемы расположения станков.
8. Технологическое обеспечение услуги по организации выездного обслуживания сельского населения предприятиями потребительской кооперации. Принципы построения планово-предупредительной системы технического обслуживания и ремонта машин.
9. Комплексное обслуживание в торгово-бытовых центрах (ТБЦ). Схема технологического процесса ремонта. Разборка. Очистка деталей. Способы удаления различных загрязнений. Классификация загрязнений и очищающих сред. Состав необходимого оборудования в торгово-бытовых центрах (ТБЦ) в зависимости от объема оказываемых услуг.
10. Технологическое обеспечение процесса оказания транспортно - эксплуатационных услуг на предприятиях потребительской кооперации.

- Схема технологического процесса ремонта. Продолжительность и структура ремонтных циклов. Организация ремонтных баз.
11. Методы восстановления деталей при ремонте. Сущность способов восстановления и упрочнения деталей машин пластическим деформированием. Физические основы надежности машин и оборудования.
 12. Причины, влияющие на износ деталей оборудования (влияние качества материала и обработки поверхностей деталей). Дефектация деталей. Составление дефектной ведомости.
 13. Модели и алгоритмы оптимизации режимов технического обслуживания и ремонта транспортных средств на предприятиях потребительской кооперации. Расчет объемов работ и выбор способов производства.
 14. Методы установления периодичностей и рационального числа ступеней ТО транспортных средств на предприятиях потребительской кооперации. Формирование системы обслуживания по фактическому состоянию.
 15. Экологические требования к предприятиям потребительской кооперации по техническому обслуживанию и ремонту средств производства. Организация контроля за соблюдением установленных экологических норм.

4.2. Рекомендуемая литература по дисциплинам, включенным в программу государственного междисциплинарного экзамена

4.2.1. Рекомендуемая литература по дисциплине «Сервисная деятельность»

нормативно-правовые акты

1. О внесении изменений в Закон РФ "О защите прав потребителей" и ч.2 Гражданского кодекса РФ : федер. закон от 25.10.2007 N 234-ФЗ // Российская газета. – 2007. – N 241. - КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
2. О потребительской кооперации (потребительских обществах, их союзах) в Российской Федерации: закон РФ от 19.06.92 № 3085-1 (в ред. от 28.04.2000 № 54-ФЗ, от 21.03.2002 3№31-ФЗ) // Российская газета. – 1997. - N 136. - КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. - Электрон. дан. [М., 2012.]
3. О защите прав потребителей: федер. закон от 07.02.1992 N 2300-1: (ред. от 18.07.2011), с изм. и доп., вступ. в силу с 29.09.2011 // Российская газета. – 1996. – N 8. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
4. Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской

- Федерации: Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025. – (ред. от 01.02.2005) // СЗ РФ. – 1997. – N 34. – Ст. 3979. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
5. ГОСТ РФ 50646-94. Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 1994 – 07 – 01. – М.: Изд-во стандартов, 1994. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
 6. ГОСТ РФ 50691-94. Модель обеспечения качества услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87). – Введ. 1995 – 01 – 01. – М.: Изд-во стандартов, 1994. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
 7. ГОСТ Р 50690-2000. Туристские услуги. Общие требования. – Введ. 2001 – 07-01. – М.: Изд-во стандартов, 1990. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
 8. ГОСТ Р 50937-96. Услуги бытовые. Ремонт и техническое обслуживание стиральных машин. Технические условия. – Введ. 1997 – 01 – 01. - М.: Изд-во стандартов, 1995. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]

основная литература

1. Аманжолова Д. А. Введение в специальность. История сервиса: учеб. пособие для вузов / Д.А. Аманжолова, В.Э. Багдасарян, В.Н. Горлов. – М.: Инфра-М, Альфа-М, 2009. – 382 с.
2. Васильев Г. А. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг [Электрон. ресурс] : учеб. пособие / Г.А. Васильев, Е.М. Деева. - М. : Юнити-Дана, 2012. - 193 с. - Университетская библиотека ONLINE
3. Неретина Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электрон. ресурс]: учеб. пособие для вузов / Т.Г. Неретина. - 2-е изд., стереотип. - М. : Флинта, 2011. - 102 с. - Университетская библиотека ONLINE
4. Ресторанный сервис. Restaurantservice [Электрон. ресурс] : учеб. пособие / сост. Н.П. Алексеева, В.И. Протуренко. - М.: Флинта, 2011. - 328 с. - Университетская библиотека ONLINE
5. Романович Ж. А. Сервисная деятельность: учеб. пособие / Ж.А. Романович, Л.С. Калачев ; ред. Ж.А. Романович. – М.: Дашков и К, 2008. – 267 с.
6. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса : учеб. пособие / В.Г. Федцов. – М.: Дашков и К, 2010. – 247 с.
7. Галустова О. В. Парикмахерское дело [Электрон. ресурс] : конспект лекций / О.В. Галустова. – М.: А-Приор, 2011. – 143 с. – Университетская библиотека ONLINE

дополнительная литература

1. Биржаков М. Б. Безопасность в туризме : учеб.-метод. пособие / М.Б. Биржаков, Н.П. Казаков. – СПб. : Герда, 2008. – 208 с.
2. Шиповская Л. П. Человек и его потребности : учеб. пособие для вузов / Л.П. Шиповская. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – 431 с.
3. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма [Электрон. ресурс]: учеб.-метод. пособие / Л.И. Егоренков. – М.: Финансы и статистика, 2009. – 153 с. – Университетская библиотека ONLINE
4. Куприна Л. Е. Туристская картография [Электрон. ресурс]: учеб. пособие / Л.Е. Куприна. – М.: Флинта, 2010. – 279 с. – Университетская библиотека ONLINE
5. Ресторанный сервис [Электрон. ресурс] / сост. Н.П. Алексеева, В.И. Протуренко. – М.: Флинта, 2011. – 328 с. – Университетская библиотека ONLINE

4.2.2. Рекомендуемая литература по дисциплине «Основы функционирования систем сервиса»

основная литература

1. Головин С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учеб. пособие для вузов / С.Ф. Головин. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 284 с.
2. Иванов М. Н. Детали машин: учеб. для вузов / М.Н. Иванов, В.А. Финогенов. – 12-е изд., испр. – М. : Высшая школа, 2008. – 407 с.
3. Кашникова К. В. Сервис в России. Десятка самых популярных и востребованных услуг [Электрон. ресурс]: практич. пособие / К.В. Кашникова. – Могилев на Днепре: ГроссМедиа, 2008. – 151 с. – Университетская библиотека ONLINE
4. Надежность систем сервиса и оборудования: учеб. пособие для вузов / М.К. Герасимов [и др.] – М. : Теплотехник, 2011. – 239 с.
5. Советов В.М. Основы функционирования систем сервиса: учеб. пособие для вузов / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. – М.: ИНФРА - М, 2010. – 623 с.

дополнительная литература

1. Бондаренко Г. Г. Материаловедение: учеб. для бакалавров / Г.Г. Бондаренко, Т.А. Кабанова, В.В. Рыбалко; ред. Г.Г. Бондаренко. – М. : Юрайт, 2012. – 358 с.
2. Кривошاپко С. Н. Сопротивление материалов : учеб. для бакалавров / С.Н. Кривошاپко. – М. : Юрайт, 2012. – 413 с.

4.2.3. Рекомендуемая литература по дисциплине «**Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса**»

нормативно-правовые акты

- 1 Об образовании : федер. закон от 10.07.1992 №3266-1 (в ред. 03.12.2011) // СЗ РФ – 1996. – N 3. – ст. 150. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
2. О защите прав потребителя: федер. закон от 7.02. 1992 № 2-ФЗ (по сост. на 12.12.07) // СЗ РФ. – 1996. – N 3. – ст. 140. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012]
- 3.ГОСТ 20911-89. Техническая диагностика. Термины и определения. – Введ. 1989. - 12. - 26. - М.: Изд-во стандартов, 1990. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
1. Об охране окружающей среды: Федер. закон от 10.01.2002 N 7-ФЗ (ред. от 19.07.2011) // СЗ РФ. – 2002. – N 2. – Ст. 133. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]

основная литература

1. Балаева О. Н. Управление организациями сфер услуг [Электрон. ресурс]: учебник / О.Н. Балаева. - М. : НИУ Высшая школа экономики, 2010. - 156 с. - Университетская библиотека ONLINE
2. Головин С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учеб. пособие для вузов / С.Ф. Головин. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 284 с.
3. Иванов М. Н. Детали машин: учеб. для вузов / М.Н. Иванов, В.А. Финогенов. – 12-е изд., испр. – М. : Высшая школа, 2008. – 407 с.

дополнительная литература

1. Надежность систем сервиса и оборудования: учеб. пособие / М.К. Герасимов [и др.]. - М.: Теплотехник, 2011. - 239 с.
2. Сапронов Ю.Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса: учеб. пособие / Ю.Г. Сапронов. - М.: Академия, 2008. - 219 с.

4.2.4 Рекомендуемая литература по дисциплине «**Технологические процессы в сервисе**»

нормативно-правовые акты

1. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 22.11.2011, с изм. от 15.12.2011) // СЗ РФ. – 2002. – N1. – Ч. 1. – Ст. 3. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
2. Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 15.08.1997

- N 1025. – (ред. от 01.02.2005) // СЗ РФ. – 1997. – N 34. – Ст. 3979. - КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
3. Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств : Постановление Правительства РФ от 11.04.2001 N 290 : (ред.23.01.2007 г.). // СЗ РФ. – 2001. – N 39. – Ст. 1712. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
 4. ГОСТ Р 51142-98.Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия. – введ. 1998-07-01. – №31. – М.: ИПК Изд-во стандартов, 1998. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
 5. ГОСТ Р 51108-97. Услуги бытовые. Химическая чистка. – введ. 1998 – 07 – 01. – №412. – М.: ИПК Изд-во стандартов, 1998. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
 6. Об охране окружающей среды: Федер. закон от 10.01.2002 N 7-ФЗ (ред. от 19.07.2011) // СЗ РФ. – 2002. – N 2. – Ст. 133. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]

основная литература

1. Автосервис : Станции технического обслуживания автомобилей : учеб. для вузов / И.Э. Грибут [и др.]; ред. В.С. Шупляков, ред. Ю.П. Свириденко. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2008. – 473 с.
2. Балаева О. Н. Управление организациями сфер услуг [Электрон. ресурс]: учебник / О.Н. Балаева. - М. : НИУ Высшая школа экономики, 2010. - 156 с. - Университетская библиотека ONLINE
3. Надежность систем сервиса и оборудования: учеб. пособие / М.К. Герасимов [и др.]. – М.: Теплотехник, 2011. – 239 с.
4. Галустова О. В. Парикмахерское дело [Электрон. ресурс] : конспект лекций / О.В. Галустова. – М.: А-Приор, 2011. – 143 с. – Университетская библиотека ONLINE
5. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма [Электрон. ресурс]: учеб.-метод. пособие / Л.И. Егоренков. – М.: Финансы и статистика, 2009. – 153 с. – Университетская библиотека ONLINE
6. Безопасность жизнедеятельности : учеб. для вузов / Э. А. Арустамов [и др.] ; ред. Э. А. Арустамов. - 16-е изд. перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2011. - 446 с.

дополнительная литература

1. Велединский В. Г. Сервисная деятельность: учеб. для вузов / В.Г.

Велединский. – М. : КноРус, 2010. – 174 с.

2. Галустова О. В. Парикмахерское дело [Электрон. ресурс]: конспект лекций / О.В. Галустова. – М.: А-Приор, 2011. – 143 с. - Университетская библиотека ONLINE
3. Ковалев М. Н. Промышленный сервис [Электрон. ресурс]: ответы на экзаменационные вопросы / М.Н. Ковалев. – Минск: ТетраСистемс, 2011. – 64 с. – Университетская библиотека ONLINE
4. Романович Ж. А. Сервисная деятельность : учеб. для вузов / Ж.А. Романович, С.А. Калачев; ред. Ж.А. Романович. – 4-е изд., доп. и перераб. – М. : Дашков и К, 2008. – 267 с.

4.2.5. Рекомендуемая литература по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса»

нормативно-правовые акты

1. Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025. – (ред. от 01.02.2005) // СЗ РФ. – 1997. – N 34. – Ст. 3979. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
2. ГОСТ 20831-75. Системы технического обслуживания и ремонта техники. Порядок проведения работ по оценке качества отремонтированных изделий. – Введ. 1975 – 05 – 15. – М.: Изд-во стандартов, 1975. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
3. ГОСТ 16567-82. Машины и оборудование для коммунальных прачечных и предприятий химчистки. – Введ. 1982 – 07 – 01. - М.: Изд-во стандартов, 1982. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
4. ГОСТ Р 50937-96. Услуги бытовые. Ремонт и техническое обслуживание стиральных машин. Технические условия. – Введ. 1997 – 01 – 01. - М.: Изд-во стандартов, 1995. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
5. ГОСТ 25478-91. Автотранспортные средства. Требования к техническому состоянию по условиям безопасности движения. Методы проверки. – Введ. 1993 – 07 – 01. - М.: Изд-во стандартов, 1991– КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
6. ГОСТ 20911-89. Техническая диагностика. Термины и определения. – Введ. 1989 - 12 – 26. – М.: Изд-во стандартов, 1990. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]

основная литература

1. Автосервис: Станции технического обслуживания автомобилей : учеб. для вузов / И.Э. Грибут [и др.]; ред. В.С. Шупляков, ред. Ю.П. Свириденко. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2008. – 473 с.
2. Балаева О. Н. Управление организациями сфер услуг [Электрон. ресурс]: учебник / О.Н. Балаева. - М. : НИУ Высшая школа экономики, 2010. - 156 с. - Университетская библиотека ONLINE
3. Надежность систем сервиса и оборудования: учеб. пособие / М.К. Герасимов [и др.]. – М.: Теплотехник, 2011. – 239 с.

дополнительная литература

1. Головин С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учеб. пособие / С.Ф. Головин. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2008. – 284 с.
2. Сапронов Ю. Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса : учеб. пособие для вузов / Ю.Г. Сапронов. – М. : Академия, 2008. – 219 с.

4.2.6. Рекомендуемая литература по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг»

нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ) // СЗ РФ. – 2009. – N 4. – ст 445. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
2. Трудовой кодекс РФ : Федер. закон от 30.12. 2001 №197-ФЗ (с изм. от 07. 12. 2011) // Российская газета. – 2001. – N 256. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.].
3. О потребительской кооперации (потребительских обществах, их союзах) в Российской Федерации: Закон РФ от 19.06.92 № 3085-1 (в ред. от 28.04.2000 № 54-ФЗ, от 21.03.2002 3№31-ФЗ) // Российская газета. – 1997. - N 136. - КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. - Электрон. дан. [М., 2012.]
4. Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации : Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025. – (ред. от 01.02.2005) // СЗ РФ. – 1997. – N 34. – Ст. 3979. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]

5. ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг. Введ.1995 – 01 – 01. – М.: Изд-во стандартов, 1994. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
6. ГОСТ Р 50690-2000. Туристские услуги. Общие требования. – Введ 2001 – 07-01. – М.: Изд-во стандартов, 1990. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
7. ГОСТ РФ 50646-94. Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 1994 – 07 – 01. – М.: Изд-во стандартов, 1994. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
8. ГОСТ РФ 50691-94. Модель обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87). – Введ. 1995 – 01 – 01. – М.: Изд-во стандартов, 1994. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]

основная литература

1. Автосервис: Станции технического обслуживания автомобилей : учеб. для вузов / И.Э. Грибут [и др.]; ред. В.С. Шупляков, ред. Ю.П. Свириденко. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2008. – 473 с.
2. Балаева О. Н. Управление организациями сфер услуг [Электрон. ресурс]: учебник / О.Н. Балаева. – М.: НИУ Высшая школа экономики, 2010. – 156 с. – Университетская библиотека ONLINE
3. Болгов И. В. Инфраструктура предприятий сервиса: учеб. для вуза / И.В. Болгов, А.П. Агарков. – М.: Академия, 2008. – 283 с.
4. Валигурский Д. И. Организация предпринимательской деятельности: ученик / Д.И. Валигурский. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К, 2010. – 518 с.

дополнительная литература

1. Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К, 2008. – 461 с.
2. Головин С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учеб. пособие / С.Ф. Головин. – М.: Альфа-М: Инфра - М, 2008. – 284 с.
3. Кашникова К. В. Сервис в России. Десятка самых популярных и востребованных услуг [Электрон. ресурс]: практич. пособие / К.В. Кашникова. - Могилев на Днепре: ГроссМедиа, 2008. – 151 с. – Университетская библиотека ONLINE

4.2.7. Рекомендуемая литература по дисциплине **«Техническое обслуживание и ремонт автомобилей»**

нормативно-правовые акты

1. Об утверждении технического регламента о безопасности колесных транспортных средств: Постановление Правительства РФ от 10.09.2009 N 720 (ред. от 06.10.2011) // СЗ РФ. – 2009. – N 38. – Ст. 4475. КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
2. О защите прав потребителей: Федер. закон от 07.02.1992 N 2300-1 : (ред. от 18.07.2011), с изм. и доп., вступ. в силу с 29.09.2011 // Российская газета. – 1996. – N 8. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
3. Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации : Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 (ред. от 01.02.2005) // СЗ РФ. – 1997. – N 34. – Ст. 3979. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
4. Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств : Постановление Правительства РФ от 11.04.2001 N 290 (ред. 23.01.2007). // СЗ РФ – 2001 - N 39. – Ст. 1712. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
5. ГОСТ 25478-91. Автотранспортные средства. Требования к техническому состоянию по условиям безопасности движения. – Введ. 1993 – 07-01. – М.: Изд-во стандартов, 1991. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
6. ГОСТ Р 51709-01. Автотранспортные средства. Требования к техническому состоянию и методы проверки. – Введ 2002 – 01 – 01. – М.: Изд-во стандартов, 2001. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]

основная литература

1. Автосервис: Станции технического обслуживания автомобилей : учеб. для вузов / И.Э. Грибут [и др.]; ред. В.С. Шупляков, ред. Ю.П. Свириденко. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2008. – 473 с.
2. Головин С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учеб. пособие / С.Ф. Головин. – М.: Альфа-М: Инфра - М, 2008. – 284 с.
3. Жмакин М. С. Диагностика и быстрый ремонт неисправностей легкового автомобиля [Электрон. ресурс]: практич. пособие / М.С. Жмакин. – М.: РИПОЛ классик, 2009. – 384 с. – Университетская библиотека ONLINE

дополнительная литература

1. Болгов И. В. Инфраструктура предприятий сервиса: учеб. для вуза /

И.В. Болгов, А.П. Агарков. – М.: Академия, 2008. – 283 с.

2. Валигурский Д. И. Организация предпринимательской деятельности: ученик / Д.И. Валигурский. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К, 2010. – 518 с.
3. Кашникова К. В. Сервис в России. Десятка самых популярных и востребованных услуг [Электрон. ресурс]: практич. пособие / К.В. Кашникова. - Могилев на Днепре: ГроссМедиа, 2008. – 151 с. – Университетская библиотека ONLINE

4.2.8. Рекомендуемая литература по дисциплине «Холодильная техника и технология»

нормативно-правовые акты

1. Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации : Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025. – (ред. от 01.02.2005) // СЗ РФ. – 1997. – N 34. – Ст. 3979. - КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
2. ГОСТ 28558-90. Аттестация холодильных камер для хранения овощей и фруктов. – Введ. 1991 – 01 – 01. – М.: Изд-во стандартов, 1991. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
3. ГОСТ 24393-80. Техника холодильная. Термины и определения. – Введ. 1981- 01 – 01. – М.: Изд-во стандартов, 1980. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
4. ГОСТ 21957-76. Техника криогенная. Общие технические условия. Введ. 1977 – 07 – 01. – М.: Изд-во стандартов, 1976. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
5. ГОСТ Р 12.2.142-99. Система стандартов безопасности труда. – Введ. 2001 – 01 – 01. – М.: Изд-во стандартов, 1999. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]

основная литература

1. Арустамов Э. А. Оборудование предприятий торговли : учеб. пособие для вузов / Э.А. Арустамов. – 7-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К, 2009. – 451с.
2. Болгов И. В. Инфраструктура предприятий сервиса : учеб. для вуза / И.В. Болгов, А.П. Агарков. – М.: Академия, 2008. – 283 с.
3. Кашникова К. В. Сервис в России. Десятка самых популярных и востребованных услуг [Электрон. ресурс] : практич. пособие / К.В. Кашникова. - Могилев на Днепре: ГроссМедиа, 2008. – 151 с. – Университетская библиотека ONLINE

дополнительная литература

1. Васюкова А. Т. Проектирование предприятий общественного питания: практикум / А.Т. Васюкова. – М. : Дашков и К, 2011. – 143 с.
2. Надежность систем сервиса и оборудования: учеб. пособие / М.К. Герасимов [и др.]. – М.: Теплотехник, 2011. – 239 с.

4.2.9. Рекомендуемая литература по дисциплине «Средства и методы оценки антропогенного воздействия на экосистемы»

нормативно-правовые акты

1. Об охране окружающей среды: Федер. закон от 10.01.2002 N 7-ФЗ (ред. от 19.07.2011) // СЗ РФ. – 2002. – N 2. – Ст. 133. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
2. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 22.11.2011, с изм. от 15.12.2011) // СЗ РФ. – 2002. – N1. – Ч. 1. – Ст. 3. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
3. Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025. – (ред. от 01.02.2005) // СЗ РФ. – 1997. – N 34. – Ст. 3979. - КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
4. Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств : Постановление Правительства РФ от 11.04.2001 N 290 : (ред.23.01.2007 г.). // СЗ РФ. – 2001. – N 39. – Ст. 1712. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]

основная литература

1. Горохова С.С. Основы микробиологии, производственной санитарии и гигиены: учеб. пособие / С.С. Горохова, Н.В. Косолапова, Н.А. Прокопенко. – М.: Академия, 2008. – 62 с.
2. Новиков Е. А. Охрана труда в пищевой промышленности [Электрон. ресурс]: правила / Е.А. Новиков. – М.: Омега-Л, 2009. – 309 с. – Университетская библиотека ONLINE
3. Петров С. Экологическое право России [Электрон. ресурс]: конспект лекций / С. Петров. – М.: Приор-издат, 2010. – 174 с. Университетская библиотека ONLINE

дополнительная литература

1. Колесников С. И. Экология : учеб. пособие для вузов / С.И. Колесников. –

5-е изд. – М. : Дашков и К, 2011. – 383 с.

2. Надежность систем сервиса и оборудования: учеб. пособие / М.К. Герасимов [и др.]. – М.: Теплотехник, 2011. – 239 с.

4.2.10. Рекомендуемая литература по дисциплине «Системы технического обслуживания и ремонта на предприятиях потребительской кооперации»

нормативно-правовые акты

1. О защите прав потребителей : Федер. закон от 07.02.1992 N 2300-1, с изм. и доп., вступ. в силу с 29.09.2011 // Российская газета. – 1996. – N 8. - КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
2. О потребительской кооперации (потребительских обществах, их союзах) в Российской Федерации : закон РФ от 19 июня 1992 г. №3085-1 (ред. от 21.03.2002) // Российская газета. – 1997. – № 136. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
3. Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 (ред. от 01.02.2005) // СЗ РФ. – 1997. – N 34. – Ст. 3979. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
4. ГОСТ 20911-89. Техническая диагностика. Термины и определения. – Введ. 1991 – 01 -01. – М.: Изд-во стандартов, 1990. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
5. ГОСТ 20831-75. Системы технического обслуживания и ремонта. - Введ. 1976 – 07 – 01. – М.: Изд-во стандартов, 1975. – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]
6. ГОСТ 18322-78. Система технического обслуживания и ремонта техники. Термины и определения. – Введ. 1980 – 01 – 01. – М.: Изд-во стандартов, 1979. - (в ред. март 2006). – КонсультантПлюс [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]

основная литература

1. Головин С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учеб. пособие для вузов / С.Ф. Головин. – М.: Альфа-М: Инфра - М, 2008. – 284 с.
2. Сапронов Ю. Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса: учеб. пособие / Ю.Г. Сапронов. – М.: Академия, 2008. – 219 с.
3. Осетров Г. В. Безопасность жизнедеятельности [Электрон. ресурс] : учебное пособие М.: Книжный мир, 2011. - 232 с. – Университетская

дополнительная литература

1. Дашков Л. П. Организация, технология и проектирование торговых предприятий : учеб. для вузов / Л.П. Дашков, В.К. Памбухчиянц. – М. : Дашков и К, 2010. – 508 с.
2. Кузьмин Н. А. Техническая эксплуатация автомобилей : нормирование и управление : учеб. пособие для вузов / Н.А. Кузьмин. – М. : Форум, 2011. – 223 с.
3. Надежность систем сервиса и оборудования: учеб. пособие / М.К. Герасимов [и др.]. – М.: Теплотехник, 2011. – 239 с.

5. ОЦЕНКА ЗНАНИЙ ВЫПУСКНИКА

Государственный экзамен должен выявить знания студентов по дисциплинам специальности.

Оценка знаний студентов должна определяться членами государственной аттестационной комиссии (ГАК) в соответствии с показанным уровнем освоения материала, вошедшим в основную образовательную программу. Билет состоит из двух теоретических вопросов и одной задачи.

Установлен уровень оценки знаний: 5 «отлично»; 4 «хорошо»; 3 «удовлетворительно»; 2 «неудовлетворительно».

Для получения оценки 5 «отлично» студент должен свободно ориентироваться в материале, четко и правильно раскрыть содержание 2-х теоретических вопросов экзаменационного билета и без ошибок решить предлагаемую задачу.

Уровень знаний студента оценивается на 4 «хорошо», если студент ответил в полном объеме на все вопросы, но допустил несущественные ошибки в решении задачи.

Уровень знаний студента оценивается на 3 «удовлетворительно», если студент недостаточно полно раскрыл вопросы билета и допустил ошибку в решении задачи.

Уровень знаний студента оценивается на 2 «неудовлетворительно», если студент не раскрывает вопросы билета, не решил задачу, допустил существенные ошибки, которые не исправляет даже с помощью наводящих, уточняющих вопросов членов ГАК.

Содержание

| | |
|---|----|
| 1. Общие положения | 3 |
| 2. Порядок подготовки и проведения государственного междисциплинарного экзамена | 3 |
| 3. Определение содержания государственного междисциплинарного экзамена | 4 |
| 4. Содержание государственного междисциплинарного экзамена | 10 |
| 4.1. Основные темы и примерный перечень вопросов по дисциплинам образовательной программы, обеспечивающий получение соответствующей профессиональной подготовки выпускника, проверяемой в процессе государственного экзамена | 10 |
| 4.2. Рекомендуемая литература по дисциплинам, включенным в программу государственного междисциплинарного экзамена | 29 |
| 5. Оценка знаний выпускника | 42 |

Шаронов Михаил Александрович, к.т.н., доцент
Шаронова Валентина Петровна, к.э.н., доцент
Прокопенко Надежда Александровна, к.и.н., доцент
Архипцев Николай Егорович, к.т.н., профессор
Панасенко Виктор Евгеньевич, к.т.н., доцент

Программа государственного экзамена

специальность 100101.65 Сервис

Работа издается в авторской редакции

Печ. л. 2,8. Тираж 100 экз.

АНО ВПО ЦС РФ
«Российский университет кооперации»
141014, Россия, Московская область, г. Мытищи,
ул. В.Волошиной, д.12/30