

Документ подписан простым электронным подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Информационный и электронный сервис»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.10 «ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ»

Направление подготовки:

43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль) программы бакалавриата:

«Сервис электронной техники»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2019

Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.

АННОТАЦИЯ

Б.1.В.10 «Технологические процессы в сервисе»

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса ИОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в сервисную деятельность организаций ИОПК-1.3. Использует современные программные продукты в сервисной деятельности организаций	Знает: Предметная область автоматизации; Устройство и функционирование современных ИС; Современные стандарты информационного взаимодействия систем; Отраслевая нормативная техническая документация; Источники информации, необходимой для профессиональной деятельности; Современный отечественный и зарубежный опыт в профессиональной деятельности Умеет: Разрабатывать пользовательскую документацию Владеет: Навыками разработки частей руководства пользователя к модифицированным элементам типовой ИС; разработки частей руководства администратора к модифицированным элементам типовой ИС; разработки частей руководства программиста к модифицированным элементам типовой ИС	
ПК-3 Способен к администрированию сетевой инфраструктуры	ИПК-3.1. Выполняет настройку сетевых элементов инфокоммуникационной системы ИПК-3.2. Осуществляет проверку корректности функционирования администрируемых сетевых устройств и программного обеспечения ИПК-3.3. Выполняет установку специального программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью сетевой системы и защиты от несанкционированного доступа	Знает: Предметная область автоматизации; Устройство и функционирование современных ИС; Современные стандарты информационного взаимодействия систем; Отраслевая нормативная техническая документация; Источники информации, необходимой для профессиональной деятельности; Современный отечественный и зарубежный опыт в профессиональной деятельности Умеет: Разрабатывать пользовательскую документацию Владеет: Навыками разработки частей руководства пользователя к модифицированным элементам типовой ИС; разработки частей руководства администратора к модифицированным элементам типовой ИС; разработки частей руководства программиста к модифицированным элементам типовой ИС	06.026 Системный администратор информационно-коммуникационных систем

Краткое содержание дисциплины:

Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя.

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

Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: механические способы, гидромеханические, тепловые, биохимические, электромагнитные и тому подобные.

Технологический цикл формирования услуг, используемые технические средства.

Технологический процесс оказания услуг с заранее заданными свойствами с целью удовлетворения потребностей индивидуального потребителя.

Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является углубление уровня освоения обучающимися профессиональных компетенций, необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности:

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии	проектный	Проведение работ по определению требований заказчика к ИС на этапе предпроектных работ. Разработка модели бизнес-процессов заказчика. Разработка технического задания. Разработка прототипа ИС.
	технологический	Проведение работ по разработке ИС: кодирование, тестирование, исправление дефектов. Развёртывание серверной части ИС у заказчика. Установка и настройка системного и прикладного ПО, необходимого для функционирования ИС. Настройка оборудования, необходимого для работы ИС, в том числе оценка производительности и коррекция сетевых устройств и программного обеспечения, коррекция производительности сетевой инфокоммуникационной системы. Проведение приемо-сдаточных испытаний (валидации) ИС
	сервисный	Осуществление процесса предоставления услуги по информационному сервису Создание пользовательской документации к модифицированным элементам типовой ИС Обучение пользователей ИС
40 Сквозные виды профессиональной деятельности	проектный	Проведение работ по предпроектному обследованию технологического процесса (объекта управления), для которого разрабатывается проект автоматизированной системы управления. Разработка проектных решений отдельных частей автоматизированной системы управления технологическими процессами.

К основным задачам изучения дисциплины относится подготовка обучающихся к выполнению следующих трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами:

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
06.026 Системный администратор информационно-коммуникационных систем	D Администрирование сетевой подсистемы инфокоммуникационной системы организации, уровень квалификации - 6	D /01.6 Настройка сетевых элементов инфокоммуникационной системы

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса ИОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в сервисную деятельность организаций ИОПК-1.3. Использует современные программные продукты в сервисной деятельности организаций	Знает: Предметная область автоматизации; Устройство и функционирование современных ИС; Современные стандарты информационного взаимодействия систем; Отраслевая нормативная техническая документация; Источники информации, необходимой для профессиональной деятельности; Современный отечественный и зарубежный опыт в профессиональной деятельности Умеет: Разрабатывать пользовательскую документацию Владет: Навыками разработки частей руководства пользователя к модифицированным элементам типовой ИС; разработки частей руководства администратора к модифицированным элементам типовой ИС; разработки частей руководства программиста к модифицированным элементам типовой ИС	
ПК-3 Способен к администрированию сетевой инфраструктуры	ИПК-3.1. Выполняет настройку сетевых элементов инфокоммуникационной системы ИПК-3.2. Осуществляет проверку корректности функционирования администрируемых сетевых устройств и программного обеспечения ИПК-3.3. Выполняет установку специального программного обеспечения для учета конфигураций, слежения за производительностью сетевой системы и защиты от несанкционированного доступа	Знает: Предметная область автоматизации; Устройство и функционирование современных ИС; Современные стандарты информационного взаимодействия систем; Отраслевая нормативная техническая документация; Источники информации, необходимой для профессиональной деятельности; Современный отечественный и зарубежный опыт в профессиональной деятельности Умеет: Разрабатывать пользовательскую документацию Владет: Навыками разработки частей руководства пользователя к модифицированным элементам типовой ИС; разработки частей руководства администратора к модифицированным элементам типовой ИС; разработки частей руководства программиста к модифицированным элементам	06.026 Системный администратор информационно-коммуникационных систем

		типовой ИС	
--	--	------------	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата.
Освоение дисциплины осуществляется в 5 семестре(очная форма)

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 252 часа. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды занятий	Очная форма обучения
Итого часов Зачетных единиц	252 ч. 7 з.е.
Лекции (час)	28
Практические (семинарские) занятия (час)	14
Лабораторные работы (час)	28
Самостоятельная работа (час)	155
Курсовой проект (работа) (+,-)	-
Контрольная работа (+,-)	-
Экзамен, семестр /час.	5/27
Зачет, семестр	-
Контрольная работа, семестр	-

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоёмкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов очной формы обучения

Планируемые е (контролируе мые) результаты освоения: код формируемо й компетенции и индикаторы достижения компетенций		Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				
			Лекции, час	Практические работы, час	Лабораторныеработы, час	Самостоятельная работа, час	
5семестр							
ОПК-1 ИОПК-1.1., ИОПК-1.2., ИОПК-1.3. ПК-3 ИПК-3.1., ИПК-3.2., ИПК-3.3.	Тема 1 Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя.	4	2	10	25	Конспект, защита лабораторных работ	
	Лабораторная работа №ё. Сборка системного блока персонального компьютера						
ОПК-1 ИОПК-1.1., ИОПК-1.2., ИОПК-1.3. ПК-3 ИПК-3.1., ИПК-3.2., ИПК-3.3.	Тема 2 Технология оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств систем и материальных объектов сервиса.	4	2	4	25	Конспект, защита лабораторных и практических работ	
	Лабораторная работа №2. Тестирование системного блока						
ОПК-1 ИОПК-1.1., ИОПК-1.2., ИОПК-1.3. ПК-3 ИПК-3.1., ИПК-3.2., ИПК-3.3.	Тема 3 Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: механические способы, гидромеханические, тепловые, биохимические, электромагнитные и тому подобные.	6	2		25	Конспект	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				
		Лекции, час	Практические работы, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	
ОПК-1 ИОПК-1.1., ИОПК-1.2., ИОПК-1.3. ПК-3 ИПК-3.1., ИПК-3.2., ИПК-3.3.	Тема 4 Технологический цикл формирования услуг, используемые технические средства.	4	2	4	25	Конспект, защита лабораторных и практических работ
	Лабораторная работа №3. Тестирование внешних устройств					
ОПК-1 ИОПК-1.1., ИОПК-1.2., ИОПК-1.3. ПК-3 ИПК-3.1., ИПК-3.2., ИПК-3.3.	Тема 5 Технологический процесс оказания услуг с заранее заданными свойствами с целью удовлетворения потребностей индивидуального потребителя.	6	2	6	30	Конспект, защита лабораторных и практических работ
	Лабораторная работа №4. Технологические процессы при антивирусной обработке Лабораторная работа №5. Профилактика и восстановление операционной системы					
ОПК-1 ИОПК-1.1., ИОПК-1.2., ИОПК-1.3. ПК-3 ИПК-3.1., ИПК-3.2., ИПК-3.3.	Тема 6 Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса.	4	4	4	25	Конспект, защита лабораторных и практических работ
	Лабораторная работа №6. Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса					

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				
		Лекции, час	Практические работы, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	
	ИТОГО за 5 семестр	28	14	28	155	

Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта для студентов заочной формы обучения)

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. Точку	Макс. возм. кол-во баллов
5 семестр				
Отчет по лабораторной работе	допускаются все студенты	2	15	30
Тестирование по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	5	10	50
Решение практических задач.	допускаются все студенты	1	10	10
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	1	10	10
	Итого			100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоёмкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по междисциплинарному курсу обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведётся с применением следующих видов образовательных технологий:

- *балльно-рейтинговая технология оценивания;*
- *электронное обучение.*

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, чётко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество

выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Подготовку к каждой лабораторной работе студент должен начать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Каждая выполненная работа с оформленным отчетом по ней подлежит защите преподавателю.

При оценивании лабораторных работ учитывается следующее:

- качество выполнения экспериментально-практической части работы и степень соответствия результатов работы заданным требованиям;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры,

обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Основная литература:

1. Атабеков, Г. И. Основы теории цепей [Электронный ресурс] : учебник / Г. И. Атабеков. - Изд. 4-е, стер. - Документ Reader. - СПб. [и др.] : Лань, 2017. - 424 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/91911/#1>
2. Белецкий, А. Ф. Теория линейных электрических цепей [Электронный ресурс] : учебник / А. Ф. Белецкий. - Изд. 3-е, стер. - Документ Reader. - СПб. [и др.] : Лань, 2017. - 544 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/91910/#1>
3. Введение в теоретическую электротехнику. Курс подготовки бакалавров [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. А. Бычков [и др.]. - Документ Reader. - СПб. [и др.] : Лань, 2016. - 287 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/89931/#3>.

Дополнительная литература:

1. Башарин, С. А. Теоретические основы электротехники: Теория электрических цепей и электромагнитного поля [Текст] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Электротехника, электромеханика и электротехнологии" / С. А. Башарин, В. В. Федоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Академия, 2010. - 360 с.
2. Копылов, А. Ф. Основы теории электрических цепей. Основные понятия и определения. Методы расчета электрических цепей постоянного и переменного тока. Частотные характеристики R - L и R - C цепей [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 210300 "Радиотехника". Ч. 1 / А. Ф. Копылов, Ю. П. Саломатов, Г. К. Былкова ; Сиб. федер. ун-т. - Документ Bookread2. - Красноярск : СФУ, 2013. - 666 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=492485>

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 20.05.2019). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. ГАРАНТ.RU : информ. – правовой портал : [сайт] / ООО «НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС». – Москва, 1990 - . - URL: <http://www.garant.ru> (дата обращения 20.05.2019). - Текст : электронный.
3. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 20.05.2019). - Текст : электронный.
4. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 20.05.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
5. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 20.05.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 20.05.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
----------	--------------	-----------------

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1.	MicrosoftWindows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2.	MicrosoftOffice	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3.	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)
4.	WinRAR	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (свободно распространяемое)
5.	TFTtest	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (свободно распространяемое)
6.	Wireshark	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (свободно распространяемое)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа *(при наличии в учебном плане)*. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Практическая работы *(при наличии в учебном плане)*. Для проведения лабораторных работ используется учебная аудитория, оснащенная следующим оборудованием: персональными компьютерами и доступом к сети Интернет.

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

8.1.1. Типовые задания для лабораторных работ

Лабораторная работа 1. «Сборка системного блока персонального компьютера»

Произвести сборку системного блока персонального компьютера

Лабораторная работа 2. «Тестирование системного блока»

Изучить алгоритм самотестирования компьютера. Познакомиться с тестирующими программами.

Лабораторная работа 3. «Тестирование внешних устройств»

Ознакомиться с диагностическими программами, которые позволяют пользователю выявлять причины неполадок, возникающих во внешних устройствах

Лабораторная работа 4. «Технологические процессы при антивирусной обработке»

Ознакомиться с базовыми приемами работы с антивирусными программами, и методами защиты ПК от вирусных атак. Овладеть практическими навыками работы с антивирусной программой. Изучить на практике работу с Kaspersky Anti-Virus.

Лабораторная работа 5. «Профилактика и восстановление операционной системы»

Ознакомиться со стандартными средствами ОС Windows 7 по восстановлению её работоспособности, а также с программным обеспечением, предназначенным для профилактических работ.

Лабораторная работа 6. «Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса»

Изучить технологический процесс осуществления качества информационного сервиса.

8.1.2. Типовые задачи для решения на практических занятиях и контрольной работе

Практическая работа 1. «Анализ сетевого трафика»

Практическая работа 2. «Выбор технологических средств»

Практическая работа 3. «Разработка последовательности операций»

Практическая работа 4. «Оценка трудоёмкости»

8.1.3. Типовые вопросы для устного (письменного) опроса

1. Понятие сервиса и технологического обслуживания. Сервисный центр, технология.
2. Технологические операции, технологический процесс, технологическая документация.
3. Основные возможности антивирусных программ: симптомы заражения, проверка электронной почты.
4. Профилактика и восстановление ОС.
5. Типовые технологические процессы в сервисе компьютеров.
6. Системные ресурсы персонального компьютера. Настройка параметров ввода-вывода в чипсете.
7. Сборка компьютеров, технологичность. Пример инструкции сборки системного блока ПК.
8. Восстановление файлов прикладных программ.
9. Порядок сборки ПК.
10. Основные возможности антивирусных программ: выбор антивируса.
11. Подключение компьютеров, технологичность подключения. Меры электробезопасности.
12. Антивирусная профилактика.
13. Настройка компьютеров: необходимость настройки. Способы настройки системных плат.
14. Компьютерные вирусы: современное состояние, возможности решения проблемы.
15. Настройка компьютеров: назначение SETUP BIOS меню SETUP.
16. Резервирование системного реестра. Установка операционной системы (ОС): основные понятия, взаимодействие ОС и базовой системы ввода-вывода.
17. Восстановление поврежденного реестра.
18. Установка ОС: развитие технологий установки ОС, варианты установки, этапы

установки.

19. Удаление ненужных данных из системного реестра.
20. Установка прикладных программ (ПП): развитие процессов установки, типовые этапы установки.
21. Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребления.
22. Системный реестр Windows как пример системной структуры данных.
23. Сборка компьютера: комплектующие детали и блоки.
24. Тестирование компьютеров: необходимость тестирования, виды процессов тестирования.
25. Сборка компьютера: инструменты и оборудование.
26. Тестирование компьютеров: тестовые программы, обеспечение, состав тестового ПО на предприятии.
27. Сборка компьютеров, технологическая документация.
28. Тестирование компьютеров: принципы тестирования некоторых блоков компьютера (основная память, КЭШ-память).
29. Компьютерные вирусы: история, проблемы, этапы развития.
30. Тестирование компьютеров: принципы тестирования некоторых блоков компьютера (чипсет, накопитель на жесткий диск, POST).
31. Нормативно-методическое обеспечение безопасности работы (охрана труда).
32. Информационное обеспечение специалистов по сервису. Состав испытательного стенда для тестирования компьютера.
33. Сборка компьютеров: предупреждение брака.
34. Подключение и настройка внешних устройств.
35. Антивирусная профилактика и восстановление. Определение, терминология, разновидности.
36. Подключение и настройка внешних устройств. Подключение, установка на примере драйвера принтера.
37. Настройка изображения на мониторе.
38. Настройка внешних устройств.
39. Системные ресурсы персонального компьютера. Настройка драйвера на примере принтера HP LJ 6L.
40. Системные ресурсы персонального компьютера. Настройка ресурсов, требуемых устройством, технология PnP.
41. Системные ресурсы персонального компьютера. Определение, способы распределения ресурсов.
42. Поврежденная информация. Классификация поврежденной информации.
43. Оперативное обслуживание. Контроль технического состояния.
44. Восстановление работоспособности оборудования. Профилактические работы.
45. Наружная чистка оборудования компьютерной и микропроцессорной техники. Чистка внутренних частей и модулей блоков компьютерной и микропроцессорной техники.
46. Основы проектирования технологических процессов в сервисе.
47. Единичный технологический процесс. Групповой технологический процесс.
48. Выбор технологических баз. Технологическая подготовка производства.
49. Документирование ТП. Выбор варианта технологического процесса по единичному показателю.
50. Организация основного производственного процесса. Организация вспомогательных производств и планово-предупредительная система ремонта.
51. Основы технологии очистки и мойки деталей, узлов и агрегатов.
52. Способы воздействия на материальное сырье исходных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: обработка ультразвуком.
53. Защита узлов и устройств от воздействия внешней среды. Консервация. Технологический процесс влагозащитных операций.
54. Этапы технологии ремонта. Методы поиска неисправностей.

55. Механические испытания, методика проведения.
 56. Климатические испытания, методика проведения.
 57. Выбор размера и структуры сети.
 58. Выбор оборудования. Выбор сетевых программных средств.
 59. Система оценки показателей качества изделий и услуг сервиса.
 60. Принципы построения СУК (системы управления качеством). Приёмочный контроль и испытания.
 61. Виды испытаний. Контрольные испытания, сплошные и выборочные.
 62. Система оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса.
 63. Классификация сетей и «сетевых» программ.
 64. Топология вычислительных сетей.
 65. Характеристики, структуры, достоинства и недостатки различных конфигураций.
- Основные стандарты локальных сетей.
66. Преимущества и недостатки различных кабельных систем используемых для вычислительных сетей.
 67. Процесс диагностики неисправности локальных сетей. Организация процесса неисправности локальной сети.
 68. Организация рабочего места (охрана труда).

8.1.3. Примерный перечень тестовых заданий

1. Файл с именем TETRIS.COM находится на диске С в каталоге GAMES, который является подкаталогом каталога DAY. Выбрать полное имя файла.
 - : C:\TETRIS.COM\GAMES\DAY
 - : C:\GAMES\TETRIS.COM
 - : C:\DAY\GAMES\TETRIS.COM
2. Что постоянно находится в оперативной памяти во время работы компьютера ?
 - : вся система программирования
 - : вся операционная система
 - : ядро операционной системы
 - : прикладное программное обеспечение
 - : программа-оболочка
3. Физический уровень передачи данных выполняет:
 - : передачу данных между любыми узлами сети с требуемым уровнем надежности
 - : передачу битов по физическим каналам, таким, как коаксиальный кабель, витая пара или оптоволоконный кабель
 - : доставку данных между любыми двумя узлами в сети с произвольной топологией, при этом он не берет на себя никаких обязательств по надежности передачи данных
4. Какой программой можно открыть файл формата PSD?
 - : GNU Image Manipulation Program
 - : Paint NET
 - : Adobe Photoshop
 - : Corel DRAW
5. Как называется электронная схема, управляющая работой внешнего устройства?
 - : адаптер (контроллер)
 - : драйвер
 - : регистр процессора
 - : общая шина
 - : интерфейс
6. Как происходит заражение "почтовым" вирусом?
 - : при открытии зараженного файла, присланного с письмом по e-mail

- : при подключении к почтовому серверу
- : при подключении к web-серверу, зараженному "почтовым" вирусом
- : при получении с письмом, присланном по e-mail, зараженного файла

7. Как называется аппаратура сопряжения, позволяющая подключить к процессору другие устройства?

- : разъем
- : порт
- : интерфейс
- : вход

8. Что является ячейкой памяти на любом носителе?

- : папка
- : файл
- : ярлык
- : программа

9. Для какого семейства ОС файловая система NTFS считается основной?

- : Unix
- : Mac
- : DOS
- : Windows

10. Что представляет собой процесс форматирования дискеты?

- : выделение логических устройств
- : определение объема дискеты
- : разбиение дискеты на логические диски
- : разбиение поверхности дискеты на сектора и дорожки

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине): *экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).*

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Примерный перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену

1. Файл с именем TETRIS.COM находится на диске C в каталоге GAMES, который является подкаталогом каталога DAY. Выбрать полное имя файла.

- : C:\TETRIS.COM\GAMES\DAY
- : C:\GAMES\TETRIS.COM
- : C:\DAY\GAMES\TETRIS.COM

2. Что постоянно находится в оперативной памяти во время работы компьютера ?

- : вся система программирования
- : вся операционная система
- : ядро операционной системы
- : прикладное программное обеспечение
- : программа-оболочка

3. Физический уровень передачи данных выполняет:

- : передачу данных между любыми узлами сети с требуемым уровнем надежности
- : передачу битов по физическим каналам, таким, как коаксиальный кабель, витая пара или оптоволоконный кабель
- : доставку данных между любыми двумя узлами в сети с произвольной топологией, при

этом он не берет на себя никаких обязательств по надежности передачи данных

4. Какой программой можно открыть файл формата PSD?

- : GNU Image Manipulation Program
- : Paint NET
- : Adobe Photoshop
- : Corel DRAW

5. Как называется электронная схема, управляющая работой внешнего устройства?

- : адаптер (контроллер)
- : драйвер
- : регистр процессора
- : общая шина
- : интерфейс

6. Как происходит заражение "почтовым" вирусом?

- : при открытии зараженного файла, присланного с письмом по e-mail
- : при подключении к почтовому серверу
- : при подключении к web-серверу, зараженному "почтовым" вирусом
- : при получении с письмом, присланном по e-mail, зараженного файла

7. Как называется аппаратура сопряжения, позволяющая подключить к процессору другие устройства?

- : разъем
- : порт
- : интерфейс
- : вход

8. Что является ячейкой памяти на любом носителе?

- : папка
- : файл
- : ярлык
- : программа

9. Для какого семейства ОС файловая система NTFS считается основной?

- : Unix
- : Mac
- : DOS
- : Windows

10. Что представляет собой процесс форматирования дискеты?

- : выделение логических устройств
- : определение объема дискеты
- : разбиение дискеты на логические диски
- : разбиение поверхности дискеты на сектора и дорожки

11. Какого типа мониторов не существует?

- : плазменного
- : лазерного
- : жидкокристаллического
- : электронно-лучевого

12. Как называется именованная область внешней памяти произвольной длины с определенным количеством информации?

- : атрибут
- : программа
- : файл
- : слово

13. Что такое кэш-память?

- : память, предназначенная для долговременного хранения информации, независимо от того, работает ЭВМ или нет
- : это сверхоперативная память, в которой хранятся наиболее часто используемые участки оперативной памяти
- : память, в которой хранятся системные файлы операционной системы
- : память, в которой обрабатывается одна программа в данный момент времени

14. Что является устройством для преобразования цифровых сигналов в аналоговую форму ?

- : монитор
- : процессор
- : концентратор
- : модем

15. Как называются клавиши с закрепленными за ними процедурами?

- : «холодными»
- : зашифрованными
- : закодированными
- : «горячими»

16. Как называется технологическая операция, применяемая для получения неразъёмного соединения деталей путем расплавления и последующего соединения материала деталей?

- : сушка
- : сварка
- : пайка
- : нагрев

17. Что такое буфер обмена?

- : специальная область памяти компьютера, в которой временно хранится информация
- : специальная область монитора в которой временно хранится информация
- : жесткий диск
- : специальная память компьютера, которую нельзя стереть

18. Что такое драйверы?

- : программы для согласования работы внешних устройств и компьютера
- : системы автоматизированного проектирования
- : технические устройства
- : программы для ознакомления пользователя с принципами устройства компьютера
- : комплекс программ, обеспечивающий перевод программы, написанной на языке программирования, в машинный код

19. К какому типу программного обеспечения относится операционная система?

- : прикладному
- : системному
- : инструментальному

20. Как называется технологическая операция, применяемая для получения соединения деталей из различных материалов путем введения между этими деталями расплавленного материала, имеющего более низкую температуру плавления, чем материал соединяемых деталей?
- : сварка
 - : сушка
 - : пайка
 - : нагрев
21. Как называется сетевое устройство, предназначенное для объединения нескольких устройств Ethernet в общий сегмент сети?
- : коммутатор
 - : кабель
 - : концентратор
22. Как называется вид кабеля связи, представляет собой одну или несколько пар изолированных проводников, скрученных между собой, покрытых пластиковой оболочкой?
- : коаксиальный кабель
 - : оптоволокно
 - : витая пара
23. Как называется базовая топология компьютерной сети, в которой все компьютеры сети присоединены к центральному узлу, образуя физический сегмент сети?
- : ячеистая топология
 - : решётка
 - : звезда
 - : дерево
24. Что является центральным звеном построения простейших конфигураций компьютера?
- : устройства ввода/вывода
 - : винчестер
 - : центральный процессор
 - : внутренняя и внешняя память
25. Как открываются настройки общего доступа папки?
- : через контекстное меню сетевого окружения
 - : при щелчке левой кнопкой мыши на папке
 - : через контекстное меню папки
 - : при двойном щелчке на папке
26. Что является наименьшей адресуемой частью памяти компьютера?
- : байт
 - : бит
 - : файл
 - : машинное слово
 - : ячейка
27. Какие компоненты вычислительной сети необходимы для организации одноранговой локальной сети?
- : модем, компьютер-сервер
 - : сетевая плата, сетевое программное обеспечение
 - : рабочие станции, линии связи, сетевая плата, сетевое программное обеспечение

- : компьютер-сервер, рабочие станции
- : сетевое программное обеспечение, сетевая плата

28. Для чего служит протокол FTP?

- : передачи гипертекста
- : передачи файлов
- : управления передачи сообщениями
- : запуска программы с удаленного компьютера
- : передачи почтовых сообщений

29. Что такое глобальная сеть?

- : система связанных между собой компьютеров
- : система связанных между собой локальных сетей
- : система связанных между собой локальных телекоммуникационных сетей
- : система связанных между собой локальных сетей и компьютеров отдельных пользователей
- : система связанных между собой локальных сетей и хост-машин

30. Что служит для долговременного хранения пользовательской информации?

- : постоянное запоминающее устройство
- : оперативная память
- : процессор
- : дисковод
- : внешняя память

31. Какие функции выполняет операционная система?

- : обеспечение организации и хранения файлов
- : подключение устройств ввода/вывода
- : организация обмена данными между компьютером и различными периферийными устройствами
- : организация диалога с пользователем, управления аппаратурой и ресурсами компьютера

32. Текущий каталог - это каталог...

- : в котором хранятся все программы операционной системы
- : объем которого изменяется при работе компьютера
- : с которым работает или работал пользователь на данном диске
- : в котором находятся файлы, созданные пользователем

33. С помощью чего осуществляются запись и считывание информации в дисководах для гибких дисков ?

- : сенсорного датчика
- : лазера
- : магнитной головки
- : термоэлемента

34. Что лежит в основе высокой отказоустойчивости глобальных компьютерных сетей?

- : Логичная система адресации
- : Система маршрутизации
- : Высокое качество каналов связи

35. Какая топология представляет собой общий кабель, к которому подсоединены все рабочие станции?

- : дерево

- : шина
- : кольцо

36. За счет чего осуществляется регулирование направления и объемов потоков данных в Интернет?

- : Технологии коммутации пакетов
- : Системы маршрутизации
- : Семейства протоколов TCP/IP

37. Что представляет собой технологическая подготовка производства?

- : Наличие всей необходимой документации
- : Обеспечение технологичности конструкции, проектирование ТП, конструирование средств технологического оснащения
- : Совокупность мероприятий, обеспечивающих готовность предприятия к выпуску изделия

38. Что такое операционная карта?

- : Данные о заготовках и нормах расхода материала
- : Описание технологических операций с указанием переходов, режимов обработки, расчетных норм
- : Перечень применяемых приспособлений и инструментов

39. Что представляет собой поточный метод?

- : Разделение ТП на отдельные операции, закрепляемые за рабочими местами расположенными на поточной линии
- : Согласованная работа всех подразделений предприятия и ликвидация перегрузок одного вида оборудования
- : Нахождение наикратчайшего пути, по которому проходит изделие в течении производственного процесса

40. Что относится к тепловому способу воздействия на материальные объекты?

- : Обработка резанием
- : Пайка, сварка
- : Склеивание, смазка

41. Что происходит при механических способах воздействия на объект?

- : Заготовка или деталь подвергается нагреву (иногда охлаждению), который приводит к желаемому изменению свойств
- : Предполагают ту или иную химическую реакцию с материалом
- : Используется механическое движение деталей и инструмента, вызванное приложением механических сил к этим деталям и инструменту

42. Что такое ремонт?

- : Комплекс операций по поддержанию работоспособности или исправности аппаратуры при использовании ее по назначению
- : Комплекс мероприятий по восстановлению работоспособности аппарата
- : Комплекс мероприятий по восстановлению работоспособности изделия

43. Что такое техническое обслуживание?

- : Комплекс операций по поддержанию работоспособности или исправности аппаратуры при использовании ее по назначению
- : Комплекс мероприятий по восстановлению работоспособности аппарата
- : Комплекс мероприятий по восстановлению работоспособности изделия

44. Что такое восстановительный ремонт?

-: Ремонт аппаратуры в течение срока службы, установленного в нормативной документации на изделие

-: Ремонт аппаратуры после истечения срока службы, установленного в нормативной документации

-: Ремонт аппаратуры, потерявшей работоспособность не по вине потребителя в период гарантийного срока, установленного изготовителем

45. Что такое коллизия?

-: Виртуальная область в пределах сегмента локальной сети

-: Интервал времени, отделяющий момент начала процесса передачи данных абонентом

-: Искажение передаваемых данных в сети Ethernet, которое возникает при одновременной передаче несколькими рабочими станциями

46. В чем отличие локальных и глобальных сетей?

-: в локальных сетях применяются высокоскоростные линии связи, а в глобальных - низкоскоростные

-: локальные и глобальные сети различаются по географическому принципу (по удаленности)

-: различаются количеством рабочих станций в сети

-: различаются количеством серверов в сети

-: в локальных сетях используются цифровые линии связи, а глобальных аналоговые

47. Что обеспечивает сетевой уровень модели OSI?

-: Передачу битов по физическим каналам, таким как коаксиальный кабель, витая пара или оптоволоконный кабель

-: Доставку данных между любыми двумя узлами в сети с произвольной топологией, при этом он не берет на себя никаких обязательств по надежности передачи данных

-: Передачу данных между любыми узлами сети с требуемым уровнем надежности

48. Что выполняет физический уровень?

-: Передачу данных между любыми узлами сети с требуемым уровнем надежности

-: Передачу битов по физическим каналам, таким, как коаксиальный кабель, витая пара или оптоволоконный кабель

-: Доставку данных между любыми двумя узлами в сети с произвольной топологией, при этом он не берет на себя никаких обязательств по надежности передачи данных

49. Что такое сертификат?

-: Стандарт, предпринятый международной организацией по стандартизации ISO, являющейся основой для разработки национального стандарта

-: Документ, удостоверяющий, что на предприятии выпускается продукция, удовлетворяющая все требованиям

-: Комплексная система управления качеством

50. Что относится к аппаратным средствам защиты информации?

-: Хранение копий программ на носителе: стримере, гибких носителях, оптических дисках, жестких дисках

-: Различные электронные, электронно-механические, электронно-оптические устройства

-: Специальные программы, которые предназначены для выполнения функций защиты и включаются в состав программного обеспечения систем обработки данных.

51. Что относится к программным методам защиты информации?

-: Хранение копий программ на носителе: стримере, гибких носителях, оптических дисках, жестких дисках

-: Различные электронные, электронно-механические, электронно-оптические устройства

-: Специальные программы, которые предназначены для выполнения функций защиты и включаются в состав программного обеспечения систем обработки данных

52. Что представляет собой полносвязанная топология?

-: Когда для обмена данными между двумя компьютерами может потребоваться промежуточная передача данных через другие узлы сети

-: Когда каждый компьютер непосредственно связан со всеми остальными

-: Конфигурация кабельных соединений между ПК и коммутационным оборудованием, выполненных по некоторому единому принципу

53. К какому ПО относится операционная система?

-: прикладному

-: системному

-: инструментальному

54. Что представляет собой концепция топологии сети в виде звезды?

-: Рабочие станции связаны одна с другой по кругу

-: Головная машина получает и обрабатывает все данные с периферийных устройств как активный узел обработки данных

-: Среда передачи информации представляется в форме коммуникационного пути, доступного для всех рабочих станций, к которому они все должны быть подключены

55. Из чего состоит волоконно-оптический кабель?

-: Из несимметричных пар проводников

-: Из тонких, гибких стеклянных волокон (волоконных световодов), по которым распространяются световые сигналы

-: Из проводов без каких-либо изолирующих или экранирующих оплеток

56. Что относится к устройствам ПЗУ?

-: Принтер

-: Винчестер

-: Оперативная память

-: Видеопамять

57. Как называется вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей потребителя посредством оказания услуг?

-: обслуживание

-: сервис

-: технологический процесс

-: технологическая операция

58. Как звучит аббревиатура HDD?

-: hub drive driver

-: Hide Disk Diskette

-: hard disk drive

59. Что является языком разметки гипертекста?

-: Hypertext

-: HTML

-: Hyperlink

-: URL

60. Как открываются настройки общего доступа папки?

-: через контекстное меню сетевого окружения

- : при щелчке левой кнопкой мыши на папке
- : через контекстное меню папки
- : при двойном щелчке на папке

61. Что служит для долговременного хранения пользовательской информации на компьютере?

- : постоянное запоминающее устройство
- : оперативная память
- : процессор
- : дисковод
- : внешняя память

62. Что такое топология?

- : Когда каждый физический подуровень передает информацию только одному персональному компьютеру
- : Конфигурация соединения элементов в сеть
- : Когда каждый персональный компьютер передает сигналы, которые могут быть восприняты остальными компьютерами

63. Составной частью чего является шина питания?

- : системной шины
- : общей шины
- : микропроцессора
- : генератора тактовых импульсов

64. Как называется последовательность технологических операций, необходимых для выполнения определенного вида работ?

- : технологический процесс
- : технологическая операция
- : сборка

65. Какие функции выполняет операционная система?

- : обеспечение организации и хранения файлов
- : подключение устройств ввода/вывода
- : организация обмена данными между компьютером и различными периферийными устройствами
- : организация диалога с пользователем, управления аппаратурой и ресурсами компьютера

66. Текущий каталог - это каталог....

- : в котором хранятся все программы операционной системы
- : объем которого изменяется при работе компьютера
- : с которым работает или работал пользователь на данном диске
- : в котором находятся файлы, созданные пользователем

67. Каким компьютерным термином обозначаются программы, которые можно бесплатно использовать и копировать?

- : hardware
- : shareware
- : freeware
- : software

68. Составной частью чего является шина питания?

- : системной шины
- : общей шины

- : микропроцессора
- : генератора тактовых импульсов

69. Что является файлом?

- : единица измерения информации
- : программа или данные на диске, имеющие имя
- : программа в оперативной памяти
- : текст, распечатанный на принтере

70. Как записывается десятичное число 1110 в двоичной системе счисления?

- : 1111
- : 1101
- : 1011
- : 1001

71. Чем определяется тип поля (числовой, текстовой и др.) в базе данных?

- : названием поля
- : шириной поля
- : количеством строк
- : типом данных

72. Для какого семейства ОС файловая система NTFS считается основной?

- : Unix
- : Mac
- : DOS
- : Windows

73. Какая топология представляет собой общий кабель, к которому подсоединены все рабочие станции?

- : дерево
- : шина
- : кольцо

74. Как называется вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей потребителя посредством оказания услуг?

- : обслуживание
- : сервис
- : технологический процесс
- : технологическая операция

75. Какая классификация технологических процессов в зависимости от способа и характера воздействия рабочих органов или устройств на предмет труда является верной?

- : машинные и ручные, прерывистые и непрерывные, автоматизированные и неавтоматизированные
- : основные и вспомогательные, аппаратные и ручные, автоматизированные и неавтоматизированные, прерывистые и непрерывные
- : машинные и аппаратные, автоматизированные и неавтоматизированные, основные и вспомогательные, прерывистые и непрерывные

76. Что является исправным состоянием объекта?

- : такое состояние объекта, при котором он соответствует всем требованиям нормативно-технической и(или) конструкторской документации
- : такое состояние объекта, при котором значения всех параметров, характеризующих способность выполнять заданные функции, соответствуют требованиям нормативно-технической

и(или) конструкторской(проектной) документации

-: свойство объекта сохранять работоспособное состояние изделия до предельного состояния при установленной системе технического обслуживания и ремонта

77. Чем характеризуется типовой технологический процесс?

-: разрабатывается для изготовления или ремонта изделия одного наименования, размера и исполнения независимо от типа производства

-: предназначен для совместного изготовления или ремонта групп изделий с разными конструктивными но общими технологическими признаками

-: единством содержания и последовательности большинства технологических операций и переходов для групп изделий с общими конструктивными признаками

78. Что такое сервисная услуга?

-: комплексная, сложная по характеру услуга, образующая систему взаимосвязанных технологий реализации полного сервисного сопровождения высокотехнологичных изделий и способов удовлетворения индивидуальных запросов клиента как в отношении предоставления всех профильных видов деятельности, так и комфортабельного пребывания в организации

-: согласованный процесс взаимодействия двух или более субъектов рынка, когда одни субъекты воздействуют на других в целях создания, расширения или воспроизводства возможностей последних в получении фундаментальной пользы (благ)

-: специфический товар, представляющий собой последовательность процессов взаимодействия системы производителя и системы потребителя в удовлетворении фундаментальной пользы, существующей и имеющей потребительскую стоимость только при неразрывной связи этих систем

79. Как называется последовательность технологических операций, необходимых для выполнения определенного вида работ?

-: технологический процесс

-: технологическая операция

-: сборка

80. Что такое карты технологического процесса?

-: описание технологической операции с указанием переходов, режимов обработки, расчетных норм

-: описание специфических приемов работы при выполнении технологических операций, включая контроль операции, правила эксплуатации средств технологического оснащения

-: описание технологического процесса изготовления (ремонта или покрытия изделия) по операциям отдельного вида работ выполняемых в одном цехе в технологичной последовательности с указанием данных о средствах технологического оснащения

-: описание физических и химических явлений возникающих при отдельных операциях ТП

81. Что включает в себя время оказания услуги?

-: время выполнения производственных операций и время перерывов

-: время приема (выдачи) заказа и время технологических операций

-: время на непосредственное оказание услуги и время на производство услуги

82. Что является восстановительным ремонтом?

-: ремонт аппаратуры, потерявшей работоспособность не по вине потребителя в период гарантийного срока установленного изготовителем и возвращенного продавцу

-: ремонт аппаратуры в течении срока службы установленного в нормативной документации на изделие и если он не установлен, то в течении 10 лет с момента продажи

-: ремонт аппаратуры после истечения срока службы, установленного в нормативной документации

83. Из чего складывается время процесса выдачи заказа?

- : время на получение заказа, время на обработку заказа, время на доставку (вручение) заказчику
- : время на проверку объема выполненных работ, время на проверку качества выполненных работ, время на вручение заказа заказчику
- : время подготовительно-заключительных операций и время технологических операций

84. Что не относится к универсальным измерительным приборам?

- : логический анализатор
- : цифровой осциллограф
- : тестовая плата расширения на шину PCI

85. В чем особенность паяльника-термофена?

- : осуществляет электронагрев насадки паяльника встроенным в нее нагревательным элементом
- : осуществляет нагрев от протекания тока через место соединения
- : осуществляет пайку нагретым воздухом

86. Что такое сертификация?

- : процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что продукция, процесс или услуга соответствуют заданным требованиям
- : процедура выдачи лицензий юридическим лицам или индивидуальному предпринимателю на право осуществления конкретного вида деятельности при обязательном выполнении определенных требований и условий
- : процедура установления норм, правил и характеристик в целях обеспечения безопасности продукции, работ и услуг

87. Какие исходные данные необходимы для оказания сервисной услуги по проектированию локальной вычислительной сети?

- : характеристики существующих компьютеров, данные об имеющейся кабельной системе, состав и характеристики имеющегося оборудования
- : цель использования сети, требуемые характеристики сети, характеристики существующих компьютеров, состав и характеристики программного обеспечения
- : данные о размере и структуре сети, данные об имеющемся программном обеспечении, данные о количестве пользователей ЛВС

88. Что подразумевается под безопасностью человека в сфере услуг?

- : эффективное функционирование сферы услуг, отсутствие в ее рамках разного рода угроз, ущерба для жизни, здоровья и имущества потребителей, работников отрасли, окружающей среды
- : система эталонных трудовых норм и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей
- : обеспечение безопасной работы технических средств, приборов, оборудования, а также безопасное состояние и качество материалов, веществ, продуктов, задействованных в процессе обслуживания

89. Перечислите основные требования к компьютеру-серверу.

- : максимально быстродействующий процессор, большой объем оперативной памяти, быстродействующие жесткие диски большого объема, быстродействующий сетевой адаптер
- : как минимум двухядерный процессор, низкое потребление энергии и уровень шума жестких дисков, большой объем оперативной памяти
- : жесткие диски интерфейсов IDE или SATA, максимально мощный блок питания, высокая тактовая частота процессора

90. На что разбиваются дорожки на диске?

- : каталоги
- : секторы
- : файлы
- : цилиндры

91. Назовите преимущества построения беспроводной локальной сети.

-: практическая нечувствительность к внешним электромагнитным помехам и отсутствие собственного излучения, поддержка перспективных высокоскоростных сетей, в том числе на расстояниях, недоступных при использовании витой пары

-: доступность по цене, повышенная устойчивость к электромагнитным помехам, поддержка перспективных высокоскоростных сетей

-: устранение необходимости организации кабельной системы, мобильность рабочих станций, возможность организации глобальных сетей

92. Что такое кэш-память?

-: память, предназначенная для долговременного хранения информации, независимо от того, работает ЭВМ или нет

-: это сверхоперативная память, в которой хранятся наиболее часто используемые участки оперативной памяти

-: память, в которой хранятся системные файлы операционной системы

-: память, в которой обрабатывается одна программа в данный момент времени

93. Дорожки на диске разбиваются на:

- : каталоги
- : секторы
- : цилиндры
- : файлы

94. Как называется аппаратура сопряжения, позволяющая подключить к процессору другие устройства?

- : разъем
- : порт
- : интерфейс
- : вход

95. За счет чего осуществляется регулирование направления и объемов потоков данных в Интернет?

- : технологии коммутации пакетов
- : системы маршрутизации
- : семейства протоколов TCP/IP

96. Технологическая подготовка производства представляет собой:

-: наличие всей необходимой документации

-: обеспечение технологичности конструкции, проектирование технологического процесса, конструирование средств технологического оснащения

-: совокупность мероприятий, обеспечивающих готовность предприятия к выпуску изделия

97. Операционная карта - это:

-: данные о заготовках и нормах расхода материала

-: описание технологических операции с указанием переходов, режимов обработки, расчетных норм

-: перечень применяемых приспособлений и инструментов

98. Что представляет собой поточный метод?

- : разделение технологического процесса на отдельные операции, закрепляемые за рабочими местами расположенными на поточной линии
- : согласованная работа всех подразделений предприятия и ликвидация перегрузок одного вида оборудования
- : нахождение наикратчайшего пути, по которому проходит изделие в течении производственного процесса

99. Что происходит при механических способах воздействия на объект?

- : заготовка или деталь подвергается нагреву (иногда охлаждению), который приводит к желаемому изменению свойств
- : предполагается та или иная химическая реакция с материалом
- : используется механическое движение деталей и инструмента, вызванное приложением механических сил к эти деталям и инструменту

100. Какие функции выполняет операционная система?

- : обеспечение организации и хранения файлов
- : подключение устройств ввода/вывода
- : организация обмена данными между компьютером и различными периферийными устройствами
- : организация диалога с пользователем, управления аппаратурой и ресурсами компьютера.

Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
<i>не менее 60</i>	<i>30</i>	<i>30</i>

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещён в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.