

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(КГУ)

Кафедра «Автомобильный транспорт»



УТВЕРЖДАЮ:
Первый проректор
/ Т.Р. Змызгова /
«17» сентября 2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА

образовательной программы высшего образования –
программы специалитета

23.05.01 – Наземные транспортно-технологические средства

Специализация:

Автомобильная техника в транспортных технологиях

Формы обучения: *очная*

Курган 2021

Рабочая программа дисциплины «Организация технического сервиса» составлена в соответствии с учебными планами по программе специалитета «Наземные транспортно-технологические средства» («Автомобили и тракторы», «Автомобильная техника в транспортных технологиях»), утвержденными:
- для очной формы обучения « 30 » августа 2021 года;

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Автомобильный транспорт» « 16 » сентября 20 21 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил
заведующий кафедрой
«Автомобильный транспорт»



В.Н. Шабуров

Согласовано:

Заведующий кафедрой
«Автомобильный транспорт»



В.Н. Шабуров

Специалист по учебно-методической
работе учебно-методического отдела



Г.В. Казанкова

Начальник управления
образовательной деятельности



С.Н. Синецын

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 6 зачетных единицы трудоемкости (216 академических часа)

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		9
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов		
в том числе:	64	64
Лекции	32	32
Практические работы	32	32
Самостоятельная работа, всего часов		
в том числе:	152	152
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	125	125
Подготовка к экзамену	27	27
Вид промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	216	216

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Организация технического сервиса» относится к дисциплинам по выбору части формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

Освоение обучающимися дисциплины «Организация технического сервиса» опирается на знания, умения, навыки и компетенции, приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин: «Математика», «Информатика», «Введение в профессиональную деятельность», «Основы научных исследований технологических и транспортных процессов», «Эксплуатационные свойства автотранспортных средств», «Экономика», «Работоспособность технических систем», «Технологические процессы технического обслуживания и ремонта транспортных средств».

Требования к входным знаниям и компетенциям студентов

- знать: конструкцию и эксплуатационные свойства транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования,
- уметь: оценить риск и определить меры по обеспечению безопасной и эффективной эксплуатации транспортных, транспортно-технологических машин, их агрегатов и технологического оборудования; проводить анализ оценки эксплуатационных свойств транспортно-технологических машин и оборудования;
- владеть: знаниями экономических законов работы предприятий.

Знания, умения и навыки, полученные при освоении дисциплины «Организация технического сервиса», являются необходимыми для прохождения практики и выполнения выпускной квалификационной работы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью изучения дисциплины «Организация технического сервиса» является приобретение студентами знаний, дающих представление об организации предприятий технического сервиса, особенностей их работы на рынке услуг автосервиса, об организации производства при ТО и ремонте техники.

Задачей освоения дисциплины «Организация технического сервиса»:

- изучение правил работы с информацией в глобальных компьютерных сетях и базах данных связанных с особенностями производства ТО и Р различных типов транспортно-технологических машин и оборудования.

-изучение методических и нормативных материалов необходимых при разработке проектов и программ совершенствования производства и модернизации предприятий технического сервиса;

- подготовка к использованию методов контроля и соблюдение технических условий на ТО, ремонт, сборку и испытание (Т и ТТМ).

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

– способен внедрять технологические процессы технического обслуживания, диагностирования и ремонта при эксплуатации наземных транспортно-технологических средств (ПК-3)

– способен организовать деятельность по обслуживанию, диагностированию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов (ПК-6);

– способен формировать стратегию развития предприятия по обслуживанию, диагностированию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов (ПК-7);

– способен проводить анализ эффективности бизнес-процессов, действующих в организации, и организовать работу по их оптимизации (ПК-8).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– знать основные методы проведения технико-экономического анализа и обосновывать принимаемые решения (ПК-8);

– знать основные методы организации работ по обслуживанию, диагностированию и ремонту автомобилей (ПК-6);

– знать основные мероприятия и правила реализации управленческих решений по организации производства и труда на предприятиях автомобильного сервиса (ПК-7);

– уметь внедрять технологические процессы технического обслуживания, диагностирования и ремонта автомобилей (ПК-3);

– владеть знаниями по организации работ по обслуживанию, диагностированию и ремонту автомобилей (ПК-6).

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-тематический план

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практические занятия
Рубеж 1	1	Технический сервис основные понятия	6	–
	2	Производственный процесс на предприятиях технического сервиса	8	8
	3	Структура управления предприятием технического сервиса	6	8
		Рубежный контроль № 1	–	2
Рубеж 2	4	Сертификация и лицензирование деятельности в автомобильном сервисе	6	6
	5	Материально-техническое обеспечение предприятий автомобильного сервиса	6	6
		Рубежный контроль № 2	–	2
Всего:			32	32

4.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Технический сервис основные понятия

Типы транспортно-технологических машин. Особенности их эксплуатации. Влияние на формирование услуг технического сервиса. Особенности технического сервиса на рынке услуг по ТО и ремонту транспортно-технологических машин и комплексов. Основные документы, регламентирующие деятельность в области технического сервиса.

Тема 2. Производственный процесс на предприятиях технического сервиса

Производственный процесс основные понятия и определения. Особенности производственного процесса при выполнении работ по обслуживанию техники в гарантийный период. Особенности производственного процесса при выполнении работ по обслуживанию техники в послегарантийный период.

Тема 3. Структура управления предприятием технического сервиса

Организационно-производственная структура предприятий технического сервиса. Структура управления инженерно-технической службой предприятий технического сервиса, ее типовые варианты и задачи подразделений. Цель и основные задачи инженерно-технической службы. ТО и ремонта, ее общая организационно-производственная структура

Тема 4. Сертификация и лицензирование деятельности в автомобильном сервисе

Сертификация и лицензирование на автомобильном транспорте. Сертификация и лицензирование услуг по ТО и ремонту: транспортных средств, запасных частей; гаражного и технологического оборудования. Порядок сертификации и лицензирования.

Тема 5. Материально-техническое обеспечение предприятий автомобильного сервиса

Особенности материально технического обеспечения предприятий технического сервиса. Участники рынка запасных частей. Структура товаропроводящих систем основных автопроизводителей. Определение потребности в запасных частях. Склады в товаропроводящих системах автопроизводителей. Складские запасы, виды складских запасов и их назначение. Системы управления запасами и их применение в товаропроводящих схемах.

4.3. Практические занятия

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час.
2	Производственный процесс на предприятиях технического сервиса	Основные этапы производственного процесса и его участники	8
3	Структура управления предприятием технического сервиса	Структура ИТС ОПС применяемые на предприятиях технического сервиса	8
Рубежный контроль № 1			2
4	Сертификация и лицензирование деятельности в автомобильном сервисе	Сертификация и лицензирование услуг по ТО и ремонту транспортно-технологических машин	6
5	Материально-техническое обеспечение предприятий автомобильного сервиса	Методики определения потребностей в запчастях. Нормы расхода запчастей	6
Рубежный контроль № 2			2
Всего:			32

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественное выполнение соответствующих практических работ.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать для себя интересные моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Практические занятия, представляют собой метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы, реализуется путем проведения группового или индивидуально-группового обучения решению различных прикладных задач.

Для текущего контроля успеваемости по очной форме обучения преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки ака-

демической активности. Поэтому настоятельно рекомендуется тщательно ~~прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во~~ всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, к рубежным контролям (для обучающихся очной формы обучения); подготовку к экзамену.

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	
Технический сервис основные понятия	89
Производственный процесс на предприятиях технического сервиса	15
Структура управления предприятием технического сервиса	20
Сертификация и лицензирование деятельности в автомобильном сервисе	20
Материально-техническое обеспечение предприятий автомобильного сервиса	18
	16
Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на занятие)	28
Подготовка к рубежным контролям (по 4 часа на контроль)	8
Подготовка к экзамену	27
Всего:	152

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень оценочных средств

1. Бально-рейтинговая система контроля и оценки академической активности студентов в КГУ
2. Задания к практическим работам
3. Банк тестовых заданий к рубежным контролям № 1, № 2
4. Перечень вопросов к экзамену

6.2. Система бально-рейтинговой оценки работы студентов по дисциплине

№	Наименование	Содержание					
		Распределение баллов за 9 семестр					
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи	Вид учебной работы:	Посещение лекций	Выполнение практических работ	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	Экзамен
		Балльная оценка:	-	До 28	До 21	До 21	

учебной работы (доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)	Примечания:	–	До 2-х баллов за 2-х часовую практическую работу	На 9-й практической работе	На 16-й практической работе		
4	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета	60 и менее баллов – неудовлетворительно; 61...73 – удовлетворительно; 74... 90 – хорошо; 91...100 – отлично					
5	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине, возможность получения бонусных баллов	<p>Для допуска к промежуточной аттестации (экзамену) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов, должен выполнить все практические работы.</p> <p>Для получения экзаменационной оценки «автоматически» студенту необходимо набрать не менее 68 для получения «автоматически» оценки «удовлетворительно».</p> <p>По согласованию с преподавателем студенту, набравшему минимум 68 баллов, могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активность на консультациях, активное участие в научной и методической работе, оригинальность принятых решений в ходе выполнения практических работ, за участие в значимых учебных и внеучебных мероприятиях кафедры и выставлена за экзамен «автоматически» оценка «хорошо» или «отлично».</p>					
6	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра	<p>В случае если к промежуточной аттестации (экзамену) набрана сумма менее 50 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических работ.</p> <p>Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение пропущенной практической работы – до 1 балла. - прохождение рубежного контроля (баллы в зависимости от рубежа). <p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.</p>					

6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Каждый студент в течение учебного семестра получают баллы за выполнение практической работы (до 2 баллов). Значение баллов может быть скорректировано в меньшую сторону в зависимости от уровня знаний ответов, а также качества выполнения практических работ.

Рубежные контроли с использованием тестов, которые состоят из вопросов и вариантов ответов для выбора. Рекомендуется для этой цели использовать систему поддержки учебного процесса КГУ KESS или другие онлайн ресурсы Microsoft Teams, Google Forms, Yandex Forms, в которых могут быть сформированы тестовые задания, альтернативным вариантом может тестирование в системе Ассистент.

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии.

Варианты тестовых заданий для рубежных контролей № 1 и № 2 состоят из 21 вопроса, по 1 баллу на вопрос.

На каждое тестирование при рубежном контроле студенту отводится время не менее 30 минут.

Преподаватель оценивает в баллах результаты тестирования каждого студента по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Экзамен может проводиться в двух формах:

В форме устного ответа по билетам.

Перед проведением каждого контроля преподаватель прорабатывает со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии.

Экзаменационный билет состоит из 2 вопросов. Количество баллов по результатам экзамена соответствует полноте ответа студента на поставленные вопросы и приведено в таблице. Время, отводимое студенту на подготовку к устному ответу, составляет 0,5 астрономического часа.

В форме тестирования.

Для этой цели рекомендуется использовать систему поддержки учебного процесса КГУ KESS или другие онлайн ресурсы Microsoft Teams, Google Forms, Yandex Forms, в которых могут быть сформированы тестовые задания, альтернативным вариантом может тестирование в системе Ассистент. В процессе тестирования студенту предлагается ответить на 30 вопросов из представленного перечня. Количество баллов в ходе рубежного контроля соответствует количеству правильных ответов студента. На ответ при промежуточной аттестации (экзамене) студенту отводится 0,5 астрономического часа.

Результаты текущего контроля успеваемости и экзамена заносятся преподавателем в экзаменационную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день экзамена, а также выставляются в зачетную книжку студента.

6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей и экзамена

Примерные вопросы теста (рубежный контроль №1):

Какую информацию исполнитель обязан довести до сведения потребителя?

- наименование организации
- место нахождения (юридический адрес)
- режим работы
- информацию о государственной регистрации
- квалификацию исполнителей, который оказывают услуги (выполняют работы)
- сертификаты и свидетельства об обучении исполнителей, выполняющих работы

Как называется метод организации производства, который предусматривает закрепление всех работ ТО и ТР автомобилей за определенными бригадами рабочих?

- метод специализированных бригад
 - метод комплексных бригад
 - агрегатно-участковый метод
 - метод сервисно-эксплуатационных бригад
- Управление – это...
- процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей
 - особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу
 - эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя

Примерные вопросы теста (рубежный контроль № 2):

Какой документ выдается после прохождения добровольной сертификации?

- сертификат соответствия
- сертификат качества
- сертификат вида
- сертификат типа

В какой форме осуществляется подтверждение соответствия услуг по ТО и ремонту АМТС?

- добровольной сертификации
- принятие заявки-декларации
- обязательной сертификации -уменьшается с увеличением нагрузки
- принятие декларации о соответствии

Что необходимо использовать для определения номера запасной части при заказе?

- каталог запасных частей автомобиля
- инструкцию по ТО и ремонту автомобиля
- инструкцию по эксплуатации автомобиля
- автомобильный справочник

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Сущность и цели технического сервиса. Услуги, оказываемые в данной области и их классификация.
2. Особенности формирования автомобильного рынка и влияние на развитие предприятий технического сервиса.
3. Основные понятия технического сервиса. Работа и услуга особенности и определения.
4. Правила оказания услуг по ТО и ремонту автотранспортных средств и транспортно-технологических машин и комплексов.
5. Производственный процесс основные понятия и определения.
6. Факторы, влияющие на формирование производственного процесса предприятия технического сервиса.
7. Объекты производственной структуры предприятия и их участие в производственном процессе технического обслуживания и ремонта транспортно-технологических машин.
8. Производственный процесс технического обслуживания и особенности его проведения на предприятиях технического сервиса.

6.5. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

7.1. Основная учебная литература

1. Дмитренко, В. М. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе : учебное пособие / В. М. Дмитренко, И. А. Коновалов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пермь : ПНИПУ, [б. г.]. — Часть 1 — 2011. — 429 с. — ISBN 978-5-398-00640-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/160661>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Дмитренко, В. М. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе : учебное пособие / В. М. Дмитренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пермь : ПНИПУ, [б. г.]. — Часть 2 — 2011. — 467 с. — ISBN 978-5-398-00662-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/160662>. — Режим доступа: для авториз. пользователей..
3. Котлер Ф. Основы маркетинга. —М.: Прогресс, 2018.- 736с.

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Эксплуатация, диагностика, ремонт и утилизация транспортных средств специального назначения: курс лекций в 2 ч. Ч. 1. Основы технической

эксплуатации транспортных средств специального назначения / Лысянников А.В., Серебренникова Ю.Г., Шрам В.Г. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 144 с.: ISBN 978-5-7638-3429-1 // [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=968151>.

2. Эксплуатация, диагностика, ремонт и утилизация транспортных средств специального назначения: курс лекций : в 2 ч. Ч. 2. Техническое обслуживание и текущий ремонт транспортных средств специального назначения: Курс лекций / Лысянников А.В., Сереб-реникова Ю.Г., Шрам В.Г. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 186 с.: ISBN 978-5-7638-3430-7 // [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=968182>.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Методические указания к выполнению контрольной работы по дисциплине «Организация государственного учета и контроля технического состояния автомобилей» Курган: КГУ, 2015. – 19 с.
2. Савенков В.И. Методические указания и задания к выполнению контрольной работы по дисциплине «Сертификация и лицензирование на автомобильном транспорте» Курган: КГУ, 2016. – 13 с.
3. Методические указания и задания к выполнению практических работ по дисциплине «Сертификация и лицензирование на автомобильном транспорте». Часть 1 Курган: КГУ, 2016. – 13 с.

9. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. dist.kgsu.ru - Система поддержки учебного процесса КГУ;

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИ- СТЕМЫ

При чтении лекций используются слайдовые презентации. Минимальные требования к операционной системе и программному обеспечению компьютера, используемого при показе слайдовых презентаций: Windows 7, Foxit Reader Free.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Компьютерный класс, лаборатории двигателей внутреннего сгорания, мультимедийное оборудование (переносной персональный компьютер, мультимедийный проектор, мультимедийный экран).

12. ДЛЯ СТУДЕНТОВ, ОБУЧАЮЩИХСЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

При использовании электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее ЭО и ДОТ) занятия полностью или частично проводятся в режиме онлайн. Объем дисциплины и распределение нагрузки по видам по видам работ соответствует п 4.1. Распределение баллов соответствует п 6.2 либо может быть изменено в соответствии с решением кафедры, в случае перехода на ЭО и ДОТ в процессе обучения. Решение кафедры об используемых технологиях и системе оценивания достижений, обучающихся принимается с учетом мнения ведущего преподавателя и доводится до сведения обучающихся

Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Организация технического сервиса»

образовательной программы высшего образования –
программы специалитета

23.05.01 – Наземные транспортно-технологические средства

Специализация:

Автомобильная техника в транспортных технологиях

Трудоемкость дисциплины: 6 ЗЕ (216 академических часа)

Семестр: 9 (очная форма обучения),

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

Содержание дисциплины

Номенклатура и классификация услуг сервиса в отрасли. Автомобильный сервис как разновидность технической эксплуатации, его специфика. Особенности организации работы предприятий технического сервиса в условиях рыночной экономики.

Виды и формы организации услуг, механизм формирования их рынка. Формы организации общения с потребителями. Гарантийный и послегарантийный периоды, обслуживание по сервисным документам, обязательствам.

Организационно-управленческие структуры. Нормативно-правовая база сервиса. Виды предприятий сервиса, порядок их открытия и регистрации; лицензирование и системы сертификации качества услуг, основные положения и порядок проведения; законодательные акты, нормативная и разрешительная документация. Нормативно-технологическая база сервиса и технической эксплуатации в отрасли.

Структуры и системы материально-технического обеспечения предприятий сервиса. Нормирование, определение потребности, учет расхода, хранение материально – технических ценностей и топливно-энергетических ресурсов в предприятиях сервиса различных форм собственности; характеристика оптовой и мелкооптовой дистрибуторских систем, и товаропроводящих сетей.