МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Нижегородский государственный педагогический университет

имени Козьмы Минина»

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета

Протокол № 6

«22» февраля 2019 г.

**программа модуля**

**«НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ КОНТРОЛЬ И ОБСЛУЖИВАНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль: «Сервис предоставления услуг населению»

Форма обучения – заочная

Трудоемкость модуля – 20 з.е.

г. Нижний Новгород

2019 год

Программа модуля «Нормативно-технический контроль и обслуживание сервисной деятельности» разработана на основе:

1. Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 514;
2. Профессионального стандарта «Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)»;
3. Учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Сервис предоставления услуг населению», утв. Ученым советом НГПУ им. К Минина «22» февраля 2019г., протокол № 6

Авторы:

|  |  |
| --- | --- |
| *ФИО, должность* | *кафедра* |
| Смирнова Ж.В., доцент | технологий сервиса и технологического образования |
|  |  |

Одобрена на заседании выпускающей кафедры технологий сервиса и технологического образования (протокол № 7 от 20.02.2019)

**Содержание**

1. Назначение образовательного модуля………………………………..…………..…….4
2. Характеристика образовательного модуля…………………………………………......4
3. Структура образовательного модуля……………………………………………...……6
4. Методические указания для обучающихся по освоению модуля…………….............7
5. Программы дисциплин образовательного модуля…………………………………….8
   1. Программа дисциплины «Лицензирование в сфере сервиса»…………………….8
   2. Программа дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов сервиса»………14
   3. Программа дисциплины «Технические средства предприятий сервиса» ……...20
   4. Программа дисциплины «Прогнозирование и планирование в сервисе»………24
   5. Программа дисциплины «Методы и способы оценки качества предприятий сервиса»……………………………………………………………………………..28
   6. Программа дисциплины «Способы оценки предприятий сервиса».....................32
6. Программа практики...................................................................... (не предусмотрена)
7. Программа итоговой аттестации по модулю………………………............................36

**1. назначение модуля**

Данный модуль рекомендован для освоения бакалаврами направления подготовки 43.03.01 «Сервис». В основу разработки модуля легли требования профессиональный стандарта «Нормативно-технический контроль и обслуживания сервисной деятельности», Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Программа модуля ориентирована на формирование профессиональной готовности к реализации трудовых действий, установленных Профессиональным стандартом и общекультурных, общепрофессиональных, профессиональных компетенций ФГОС высшего образования.

Модуль «Нормативно-технический контроль и обслуживания сервисной деятельности» предназначен для формирования профессиональных компетенций.

Выполнено согласование компетенций и трудовых действий, прописанных в профессиональном стандарте «Сервис предоставления услуг населению», сформулированы образовательные результаты модуля.

В модуле присутствует базовый и вариативный блок учебных дисциплин, что обеспечивает обучающимся возможность построить свою индивидуальную образовательную программу в соответствии с их интересами и способностями. Модуль изучается на третьем и четвертом курсе.

В ходе освоения модуля обучающийся создает собственную информационную среду, дальнейшее формирование которой будет продолжено в рамках освоения других модулей универсального бакалавриата и всех модулей профессиональной подготовки.

**2. ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ**

**2.1. Образовательные цели и задачи**

Задачи основной образовательной программы направлены на достижение целей в области обучения и воспитания и связаны с методическим обеспечением реализации ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Срок получения образования по программе бакалавриата по направлению подготовки в заочной форме обучения, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации, независимо от применяемых образовательных технологий, составляет 4 года 6 месяцев.

Модуль ставит своей **целью**: создать условия для формирования общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций у выпускника, способствующих его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда, а также компетентностей в предметных областях.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

1. Создать условия для понимания основных теоретических понятий в области контроля и обслуживания сервисной деятельности.

2. Создать предметную информационно-образовательную базу для формирования определенных навыков применения организаторских способностей в области прогнозирования и планирования в сервисе.

3. Создать условия обучающемуся для глубокого освоения законодательной базы в обеспечении контроля безопасного проживания с соблюдением прав и законодательных интересов граждан.

**2.2. Образовательные результаты (ОР) выпускника**

Согласно профессиональному стандарту у бакалавров должна быть сформирована общекультурная компетенция:

**ОПК-3:** Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК.3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

ОПК.3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000

ОПК.3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

**ОПК-7:** Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК.7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.

ОПК.7.2. Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

**ОПК-6:** Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области

ОПК-6.2.Обоснованно применяет нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности

ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг

ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

**УК-1:** Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК.1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.

УК.1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки

УК.1.3. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки.

УК.1.4. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности

УК.1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи

**УК-2:** Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

УК.2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.

УК.2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.

УК.2.3. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.

УК.2.4. Решает конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время.

УК.2.5. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.

**УК-7:** Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

УК.7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни

УК.7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоро вьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.

**УК-8:** Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

УК,8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. Вы-являет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.

УК.8.2. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.

УК.8.3. Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций

**ПК-1:** Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских от-ношений с учетом требований потребителя

ПК.1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

ПК.1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | Содержание образовательных  результатов | ИДК | Методы обучения | Средства оценивания образовательных результатов |
| ОР. 1 | Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и эксплуатации предприятий сервисной деятельности | ОПК.6.2, ОПК.6.3  ОПК.7.2, ОПК.2.3.  УК.6.1, УК.8.2  УК.2.4, УК.2.5  ПК.1.2, ПК.1.3  УК.1.2, УК.1.4  ПК.1.2. | Метод проблемного обучения | Тестовый контроль по разделу.  Практика -ориентированные задачи.  Контрольная работа |
| ОР.2 | Обеспечение взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами | ОПК.6.2, ОПК.6.3  ОПК.7.2, ОПК.2.3.  УК.6.1, УК.8.2  УК.2.4, УК.2.5  ПК.1.2, ПК.1.3  УК.1.2, УК.1.4  ПК.1.2. | Метод проблемного обучения | Тестовый контроль по разделу.  Практика -ориентированные задачи.  Контрольная работа |

**2. 3. Руководитель и преподаватели модуля**

*Руководитель:* Смирнова Ж.В., к.п.н., доцент кафедры технологий сервиса и технологического образования.

*Преподаватели:*

Черней О.Т. к.п.н., доцент кафедры технологий сервиса и технологического образования

Мухина М.В., к.п.н., доцент кафедры технологий сервиса и технологического образования

**2.4. Статус образовательного модуля**

Модуль является обеспечивающим первоначальные понятия знаний для всех других профессиональных модулей универсального бакалавриата

Для изучения модуля необходимы знания по дисциплине «Обществознание» в объеме программы средней школы

**2.5. Трудоемкость модуля**

|  |  |
| --- | --- |
| **Трудоемкость модуля** | **Час./з.е.** |
| Всего | 720/20 |
| в т.ч. контактная работа с преподавателем | 94/2,6 |
| в т.ч. самостоятельная работа | 596/16,5 |
| практика, недель | - |
| итоговая аттестация, недель | - |

**3. Структура модуля**

**«Нормативно-технический контроль и обслуживание жилищного фонда»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | Дисциплина | Трудоемкость (час.) | | | | | Трудоемкость (з.е.) | Порядок изучения | Образовательные результаты  (код ОР) |
| Всего | Контактная работа | | Самостоятельная работа | Аттестация |
| Аудиторная работа | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| 1. 1. Дисциплины, обязательные для изучения | | | | | | | | | |
| К.М.12.01 | Лицензирование в сфере сервиса | 108 | 18 | - | 86 | зачет с оценкой | 3 | 4 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.12.02 | Экспертиза и диагностика объектов сервиса | 144 | 14 | - | 121 | экзамен | 4 | 3 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.12.03 | Технические средства предприятий сервиса | 180 | 16 | - | 164 | экзамен | 5 | 2 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.12.04 | Прогнозирование и планирование в сервисе | 144 | 32 | - | 99 | экзамен | 4 | 4 | ОР.1  ОР.2 |
| 1. Дисциплины по выбору (выбрать 1 из 3) | | | | | | | | | |
| К.М.12.ДВ.01.01 | Методы и способы оценки качества предприятий сервиса | 144 | 14 | - | 126 | зачет с оценкой | 4 | 3 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.12.ДВ.01.02 | Способы оценки предприятий сервиса | 144 | 14 | - | 126 | зачет с оценкой | 4 | 3 | ОР.1  ОР.2 |
| 1. АТТЕСТАЦИЯ | | | | | | | | | |
| К.М.12.05(К) | Экзамены по модулю "Нормативно-технический контроль и обслуживания сервисной деятельности" | 36 | - | - | - | экзамен | - | 4 | - |

**4. Методические указания для обучающихся**

**по освоению Модуля**

1. Для эффективной организации самостоятельной работы необходимо зарегистрироваться в системе электронного обучения НГПУ <http://moodle.mininuniver.ru>. Здесь представлены все дисциплины модуля: теоретический материал, задания для лабораторных и практических работ, необходимые полезные ссылки, тесты и др.
2. Предполагается следующий порядок изучения темы. На лекции преподаватель кроме теоретического материала, информирует студентов о том, как будет проходить практическое занятие, какую литературу (основную и дополнительную) они должны прочитать, какой материал из электронного курса проработать, что подготовить (ответить на контрольные вопросы, подготовиться к выполнению лабораторной работы, подобрать необходимые материалы для проекта и т.д.).
3. Самостоятельная работа на лекции предполагает конспектирование наиболее существенных моментов темы. Опорный конспект состоит из основных теоретических положений, фактов, описания технологий, методов работы и т.д.
4. В учебно-методическом комплексе дисциплины (ЭУМК) представлены информационные материалы по изучаемым темам. По всем заданиям представлены критерии для качественного выполнения практических работ, проектных и творческих заданий, подготовки докладов и др.
5. Подготовленные по каждой теме вопросы/задания для самопроверки позволят осуществить текущий контроль знаний и понять, насколько успешно происходит продвижение в освоении учебной дисциплины.
6. Промежуточный контроль по дисциплине «Основы метрологии, стандартизации и контроля качества», - зачет, по всем остальным экзамен. Вопросы к зачетам и экзамену приведены в ЭУМК, кроме того предполагается итоговое тестирование.
7. Следует обратить внимание на то, что некоторые темы Вы изучаете самостоятельно по рекомендуемым источникам. Вам будет крайне полезно обратиться к учебникам, учебным пособиям и рекомендованным электронным ресурсам при изучении каждой темы.
8. По каждой дисциплине в ЭУМК приведен рейтинг-план дисциплины.

**5. ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН МОДУЛЯ**

**5.1. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ В СФЕРЕ СЕРВИСА»**

**1. Пояснительная записка**

Курс «Лицензирование в сфере сервиса», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста по управлению предприятиями сервисной деятельности.

**Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

**ОПК-6:** Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК.6.2.Обоснованно применяет нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности

ОПК.6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставле-нии услуг

**ОПК-7:** Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК.7.2. Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ

В процессе изучения дисциплины обучающийся должен:

*знать:*

* системы сертификации товара услуг;
* основные направления лицензионной деятельности;
* нормативно-правовое обеспечение лицензионной деятельности и сертификации предприятий сервиса;
* особенности сертификации и лицензирования процесса сервисной деятельности;

*уметь:*

* использовать нормативно-правовое обеспечение лицензионной деятельности и сертификации;
* определять основные задачи и направления сертификации предприятий сервиса;
* использовать методики сертификации.

*владеть навыками:*

* владеть навыками в области лицензирование и сертификации.

**2. Место в структуре модуля**

Данный курс является дисциплиной базовой части профессионального цикла учебного плана направления подготовки 43.03.01 «Сервис» и изучается на 2 курсе в объёме 3 зачётных единиц. Логически и содержательно-методически курс связан с дисциплинами сервисной направленности, включенными в программу бакалавриата по направлению 43.03.01 «Сервис», такими как «Правовое обеспечени6е в сервисной деятельности».

**3. Цели и задачи**

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающих системы знаний, умений и навыков в области лицензирования и сертификации, подтверждения соответствия как основных методов обеспечения качества продукции, работ и услуг.

Задачи дисциплины:

* изучение систем сертификации товаров и услуг;
* изучение нормативно-правового обеспечения лицензионной деятельности и сертификации;
* определение основных направлений лицензионной деятельности на предприятиях сервиса;
* определение основных задач и направлений сертификации;
* изучение особенностей сертификации и лицензирования на предприятиях сервисной деятельности.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код ИДК | Средства оценивания ОР |
| ОР.1 | Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и эксплуатации предприятий сервисной деятельности | ОР.1.1.1 | Демонстрирует навыки по работе с нормативно-технической документацией | ОПК.6.2  ОПК.6.3  ОПК.7.2 | Практика -ориентированные задачи. |
| ОР.2 | Обеспечение взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.1.1 | Демонстрирует знания  по контролю технологических мероприятий сервисной деятельности | ОПК.6.2  ОПК.6.3  ОПК.7.2 | Тестовый контроль по разделу.  Контрольная работа. |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| **Раздел 1. Участники сертификации и их основные функции** | **2** | **2** |  | **20** | **24** |
| Тема 1.1. Основные термины и понятия | 1 | 1 |  | 10 | 12 |
| Тема 1.2. Законодательная база сертификации | 1 | 1 |  | 10 | 12 |
| **Раздел 2. Система сертификации на предприятиях сервисной деятельности** | **2** | **2** |  | **20** | **24** |
| Тема 2.1. Сертификация услуг | 1 | 1 |  | 10 | 12 |
| Тема 2.2. Сертификация услуг по эксплуатационным признаком | 1 | 1 |  | 10 | 12 |
| **Раздел 3. Лицензирование на предприятиях сервисной деятельности** | **2** | **2** |  | **20** | **24** |
| Тема 3.1. Основные цели и задачи лицензирования | 1 | 1 |  | 10 | 12 |
| Тема 3.2. Основные положения и требования к лицензированию | 1 | 1 |  | 10 | 12 |
| **Раздел 4. Основные термины и определения в области сертификации и лицензирования** | **2** | **4** |  | **26** | **32** |
| Тема 4.1. Роль сертификации в обеспечении качества продукции и защите прав потребителя | 1 | 2 |  | 16 | 19 |
| Тема 4.2. Качество продукции и защита потребителя. Закон РФ "О защите прав потребителей" | 1 | 2 |  | 10 | 13 |
| Зачёт |  |  |  |  | **4** |
| **Итого:** | **8** | **10** |  | **86** | **108** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Лабораторный практикум

Выполнение творческих заданий

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Образовательные результаты | Виды учебной деятельности  Обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| **Раздел 1. Участники сертификации и их основные функции** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.1.1 | Практика -ориентированные задачи. | Формы для оценки практической работы | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| **Раздел 2. Система сертификации на предприятиях сервисной деятельности** | | | | | | | |
| 2 | ОР.1.1.1 | Практика -ориентированные задачи. | Формы для оценки практической работы | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| **Раздел 3. Лицензирование на предприятиях сервисной деятельности** | | | | | | | |
| 3 | ОР.2.1.1 | Тестовый контроль по разделу. | Тестирование в ЭОС | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| **Раздел 4. Основные термины и определения в области сертификации и лицензирования** | | | | | | | |
| 4 | ОР.2.1.1 | Тестовый контроль по разделу. | Тестирование в ЭОС | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
|  |  | Контрольная работа | Формы для оценки:  контрольной работы | 15-20 | 1 | 15 | 20 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

*7.1. Основная литература*

1. В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов; Сервисная деятельность: учебное пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>
2. С.А. Коробской, П.А. Иванов, О.Н. Моисеев и др. Основы технического регулирования. Сертификация и лицензирование: учебно-методическое пособие / - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 322 с.: ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4483-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276167>

*7.2. Дополнительная литература*

1. Червяков, В.М. Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие / В.М. Червяков, А.О. Пилягина, П.А. Галкин; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 113 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1426-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444677>
2. Савицкая, А.О. Системы оценки соответствия и сертификации стран Европы: Сравнительный обзор: учебное пособие / А.О. Савицкая. - Москва: АСМС, 2011. - 34 с. - ISBN 5-93088-077-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=138887>

*7.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине*

1. Шандриков, А.С. Стандартизация и сертификация программного обеспечения: учебное пособие / А.С. Шандриков. - Минск: РИПО, 2014. - 304 с. : схем., ил. - Библиогр.: с. 282-287 - ISBN 978-985-503-401-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463678>

*7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины*

|  |  |
| --- | --- |
| <https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=2062> | Лицензирование в сфере сервиса: Электронный учебно-методический комплекс |
| <https://practicum-group.com/blogs/stati/standarty-obsluzhivaniya-klientov/> | Стандарты обслуживания клиентов: статья |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

**9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине**

*9.1. Описание материально-технической базы*

Реализация дисциплины (модуля) требует наличия в аудитории мультимедийного оборудования (компьютер, видеопроектор, экран).

*9.2. Перечень информационных технологий для образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем*

Информационные технологии: технология мультимедиа, Интернет-технология.

Технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов: ЭУМК в системе Moodle.

Перечень программного обеспечения: Интернет браузер, "Пакет MS Office", Microsoft Office Project Professional, LMS Moodle.

**5.2. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ЭКСПЕРТИЗА И ДИАГНОСТИКА ОБЪЕКТОВ СЕРВИСА»**

**1. Пояснительная записка**

Курс «Экспертиза и диагностика объектов сервиса», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста по управлению предприятиями сервисной деятельности (согласно профстандарту).

**Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

**ОПК-3:** Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

ОПК.2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.

УК-7: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

УК.6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.

**УК-8:** Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

УК. 8.2. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.

**2. Место в структуре модуля**

Дисциплина модуля «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» предназначена для студентов 3 курса.

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» позволяет эффективно формировать общекультурные и профессиональные компетенции, способствует всестороннему развитию личности обучающих и гарантирует качество их подготовки.

**3.** **Цели и задачи**

Целями освоения дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» является подготовка студентов в области экспертизы - на основе тщательного анализа качества товаров и услуг определить их потребительскую ценность, т. е. социальную эффективность, полезность, удобство пользования и эстетическое совершенство. Будучи элементом системы управления качеством товаров, экспертиза призвана стать барьером на пути к потребителю некачественный, морально устаревших, неконкурентоспособных товаров, а также низкокачественных услуг.

Задачи дисциплины:

* обеспечение клиента высококачественными товарами и услугами;
* вытеснение конкурентов из определенных областей сервисной деятельности за счет повышения качества собственных услуг;
* предоставление клиентам услуг в области оценки товара, предназначенных для купли-продажи, а также оценки качества услуг или товаров, предоставленных населению другими предприятиями сервиса или торговли.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код ИДК | Средства оценивания ОР |
| ОР.1 | Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и эксплуатации предприятий сервисной деятельности | ОР.1.2.1 | Демонстрирует навыки по проведению экспертизы и диагностики предприятий сервисной деятельности | ОПК.2.3  УК.6.1  УК.8.2 | Тестовый контроль по разделу  Практико-ориентированные задачи |
| ОР.2 | Обеспечение взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.2.1 | Демонстрирует навыки обеспечение клиента высококачественными товарами и услугами | ОПК.2.3.  УК.6.1  УК.8.2 | Тестовый контроль по разделу  Практико-ориентированные задачи.  Контрольная работа |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| **Раздел 1. Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса** | **2** | **2** | **-** | **30** | **34** |
| Тема 1.1. Стандарты и нормативные документы, устанавливающие  общие положения о системах экспертизы и диагностирования | 2 | 2 | - | 30 | 34 |
| **Раздел 2. Классификация систем технического диагностирования.** | **2** | **2** | **-** | **30** | **34** |
| Тема 2.1. Показатели эффективности систем технического диагностирования | 2 | 2 | - | 30 | 34 |
| **Раздел 3.** **Средства проведения экспертиз и диагностирования** | **1** | **2** | **-** | **30** | **33** |
| Тема 3.1. Структурные схемы средств технического диагностирования | 1 | 2 | - | 30 | 33 |
| **Раздел 4. Методика структурного диагностирования и экспертизы** | **1** | **2** | **-** | **31** | **34** |
| Тема 4.1. Метод экспертных оценок | 1 | 2 | - | 31 | 34 |
| Экзамен | - | - | - | - | **9** |
| **Итого:** | **6** | **8** | **-** | **121** | **144** |

*5.2. Методы обучения*

Объяснительно-иллюстративный

Проблемное обучение

Метод проектов

Выполнение творческих заданий

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности  обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | | |
| Минимальный | Максимальный | |
| **Раздел 1. Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса** | | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.2.1 | Тестовый контроль по разделу | Тестирование в ЭОС | 10-15 | 1 | 10 | 15 | |
| **Раздел 2. Классификация систем технического диагностирования.** | | | | | | | | |
| 2 | ОР.1.2.1 | Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: практических работ | 5-15 | 1 | 5 | 15 | |
| **Раздел 3.** **Средства проведения экспертиз и диагностирования** | | | | | | | | |
| 3 | ОР.2.2.1 | Тестовый контроль по разделу | Тестирование в ЭОС | 10-15 | 1 | 10 | 15 | |
| **Раздел 4. Методика структурного диагностирования и экспертизы** | | | | | | | | |
| 4 | ОР.2.2.1 | Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: практических работ | 5-15 | 1 | 5 | | 15 |
| 5 | ОР.2.2.1 | Контрольная работа | Формы для оценки: контрольной работы | 15-20 | 1 | 15 | | 20 |
|  |  | **Экзамен** |  |  |  | **10** | | **30** |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | | **100** |

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

*7.1. Основная литература*

1. Кулешова, Е.В. Макроэкономическое планирование и прогнозирование: учебное пособие / Е.В. Кулешова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - 2-е изд., доп. - Томск: Эль Контент, 2015. - 178 с. : схем., табл. - Библиогр.: с. 167. - ISBN 978-5-4332-0252-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480764>

2. Жигалова, В.Н. Оценка стоимости бизнеса: учебное пособие / В.Н. Жигалова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - 2-е изд., доп. - Томск : Эль Контент, 2015. - 216 с. : схем., табл. - Библиогр.: с. 190-191. - ISBN 978-5-4332-0242-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480934>

* 1. *Дополнительная литература:*

1. Жигалова, В.Н. Логистика: учебное пособие / В.Н. Жигалова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - 2-е изд., доп. - Томск : Эль Контент, 2015. - 166 с.: схем., табл. - Библиогр.: с. 150. - ISBN 978-5-4332-0249-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480933>
2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 284 с.: ил. - Библиогр.: с. 275-277. - ISBN 978-5-394-01274-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>
3. Антикризисное управление: учебник / И.К. Ларионов, Н.И. Брагин, А.Н. Герасин и др. - 2-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 380 с.: ил. - (Учебные издания для магистров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-03072-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496090>
4. Экономика и управление социальной сферой: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров, Т.В. Науменко и др. ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова ; Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова, Экономический факультет и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 496 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02423-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495762>

*7.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине*

1. Смирнова Ж.В. Жилищно-коммунальное хозяйство. – НГПУ им. К Минина, 2017 - 122 с.

*7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины*

|  |  |
| --- | --- |
| <https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=2026> | Экспертиза и диагностика объектосв сервиса: Электронный учебно-методический комплекс |
| <http://znanium.com> | Znanium.com [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

**9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине**

*9.1. Описание материально-технической базы*

Реализация дисциплины (модуля) требует наличия в аудитории мультимедийного оборудования (компьютер, видеопроектор, экран).

*9.2. Перечень информационных технологий для образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем*

Информационные технологии: технология мультимедиа, Интернет-технология.

Технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов: ЭУМК в системе Moodle.

Перечень программного обеспечения: Интернет браузер, "Пакет MS Office", Microsoft Office Project Professional, LMS Moodle.

**5.3. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА»**

**1. Пояснительная записка**

Курс «Технические средства предприятий сервиса», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста по управлению предприятий сервисной деятельности (согласно профстандарту).

**Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

**УК-2:** Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК.2.4. Решает конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время

УК.2.5. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта

**2. Место в структуре модуля**

Дисциплина «Технические средства предприятий сервиса» является дисциплиной вариативной части образовательной программы.

Для успешного освоения дисциплины обучающиеся должны владеть теоретическими знаниями в инновационной сфере, сфере проектирования услуг, устанавливать причинно-следственные связи процессов и явлений, навыками разработки и защиты творческих проектов.

**3.** **Цели и задачи**

Цель – получение теоретических знаний о видах и характеристиках технических средств, применяемых на предприятиях сервиса.

Основными задачами курса является:

* видов и характеристик технических средств предприятий сервиса;
* основ выбора технических средств для оказания сервисных услуг;
* методов оценки эффективности использования технических средств на предприятиях сервиса.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код  ИДК | Средства оценивания ОР |
| ОР.1 | Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и эксплуатации предприятий сервисной деятельности | ОР.1.3.1 | Демонстрирует навыки выбора технических средств для оказания сервисных услуг | УК.2.4  УК.2.5 | Тестовый контроль по разделу.  Практико-ориентированные задачи |
| ОР.2 | Обеспечение взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.3.1 | Демонстрирует навыки оценки эффективности использования технических средств на предприятиях сервиса | УК.2.4  УК.2.5 | Практико-ориентированные задачи.  Контрольная работа |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| **Раздел 1. Технические средства как базовый компонент технологии сервисного обслуживания. Информационное обеспечение сервисного обслуживания** | **2** | **4** | - | **54** | **60** |
| Тема 1.1. Cущность, основные понятия и виды технических средств | 1 | 2 | - | 25 | 28 |
| Тема1.2. Информационные технологии в управлении сервисным предприятием | 1 | 2 | - | 29 | 32 |
| **Раздел 2. Использование компьютерной и офисной техники в сервисе.** | **2** | **4** | - | **54** | **60** |
| Тема 2.1. Использование компьютерной и офисной техники на предприятиях сервисной деятельности | 2 | 4 | - | 54 | 60 |
| **Раздел 3. Специализированное программное обеспечение в сервисе** | **2** | **2** | - | **47** | **51** |
| Тема 3.1 Специализированное программное обеспечение на предприятиях сервисной деятельности | 2 | 2 | - | 47 | 51 |
| Экзамен |  |  |  |  | **9** |
| **Итого:** | **6** | **10** |  | **155** | **180** |

*5.2. Методы обучения*

Объяснительно-иллюстративный

Проблемное обучение

Метод проектов

Выполнение творческих заданий

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности  обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | | | |
| Минимальный | Максимальный | | |
| **Раздел 1. Технические средства как базовый компонент технологии сервисного обслуживания. Информационное обеспечение сервисного обслуживания** | | | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.3.1 | Тестовый контроль по разделу | Тестирование в ЭОС | 7-10 | 1 | 7 | 10 | | |
| Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: практико-ориентированных задач | 7-10 | 1 | 7 | 10 | | |
| **Раздел 2. Использование компьютерной и офисной техники в сервисе.** | | | | | | | | | |
| 2 | ОР.1.3.1 | Тестовый контроль по разделу | Тестирование в ЭОС | 7-10 | 1 | 7 | 10 | | |
| Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: практико-ориентированных задач | 7-10 | 1 | 7 | 10 | | |
| **Раздел 3. Специализированное программное обеспечение в сервисе** | | | | | | | | | |
| 3 | ОР.2.3.1 | Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: практико-ориентированных задач | 7-10 | 1 | 7 | 10 | | |
| Контрольная работа | Формы для оценки: контрольной работы | 10-20 | 1 | 10 | 20 | | |
|  |  | Экзамен | | | | 10 | | 30 | |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | | | **100** |

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

*7.1. Основная литература*

1. Вдовин, В.М. Теория систем и системный анализ: учебник / В.М. Вдовин, Л.Е. Суркова, В.А. Валентинов. - 3-е изд. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 644 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02139-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453515>

2. Информационные технологии: учебник / Ю.Ю. Громов, И.В. Дидрих, О.Г. Иванова, и др.; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 260 с.: ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1428-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444641>

*7.2 Дополнительная литература:*

1. Марусева, И.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий): учебное пособие / И.В. Марусева, А.В. Кокарева; под общ. ред. И.В. Марусевой. - Изд. 2-е, перераб. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. - 591 с.: ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9885-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282>

2. Информационные технологии: лабораторный практикум: учебное пособие / авт.-сост. А.Г. Хныкина, Т.В. Минкина; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2018. - 122 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562883>

3. Балдин, К.В. Математическое программирование : учебник / К.В. Балдин, Н. Брызгалов, А.В. Рукосуев; под общ. ред. К.В. Балдина. - 2-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 218 с.: ил. - Библиогр.: с. 199-202. - ISBN 978-5-394-01457-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453243>

4. Теоретические основы информатики: учебник / Р.Ю. Царев, А.Н. Пупков, В.В. Самарин и др.; Министерство образования и науки Российской Федерации, Сибирский Федеральный университет. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2015. - 176 с. : табл., схем., ил. - Библиогр.: с. 140. - ISBN 978-5-7638-3192-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435850>

*7.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине*

1. Смирнова Ж.В. Жилищно-коммунальное хозяйство. – НГПУ им. К Минина, 2017 - 122 с.

2. Учебно-информационный центр АНО ВО "СЗТУ" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://lib.nwotu.ru:8087/jirbis2/

*7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины*

|  |  |
| --- | --- |
| <https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=624> | Технические средства предприятий сервиса: Электронный учебно-методический комплекс |
| <http://znanium.com> | Znanium.com [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

**9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине**

*9.1. Описание материально-технической базы*

Реализация дисциплины (модуля) требует наличия в аудитории мультимедийного оборудования (компьютер, видеопроектор, экран).

*9.2. Перечень информационных технологий для образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем*

Информационные технологии: технология мультимедиа, Интернет-технология.

Технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов: ЭУМК в системе Moodle.

Перечень программного обеспечения: Интернет браузер, "Пакет MS Office", Microsoft Office Project Professional, LMS Moodle.

**5.4. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ПРОГНОЗИРОВАНИЕ И ПЛАНИРОВАНИЕ В СЕРВИСЕ»**

**1. Пояснительная записка**

Курс «Прогнозирование и планирование в сервисе», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста по управлению предприятиями сервисной деятельности (согласно профстандарту).

**Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

**ПК-1:** Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

ПК.1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений

ПК.1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК.1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.

УК.1.4. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности

**2. Место в структуре модуля**

Дисциплина «Прогнозирование и планирование в сервисе» является дисциплиной вариативной части образовательной программы.

Для успешного освоения дисциплины обучающихся должны владеть теоретическими знаниями в инновационной сфере, сфере проектирования услуг, устанавливать причинно-следственные связи процессов и явлений, навыками разработки и защиты творческих проектов.

**3.** **Цели и задачи**

Целями освоения дисциплины «Прогнозирование и планирование в сервисе» раскрыть методологические основы, научные принципы и особенности управления качеством продукции и услуг на предприятиях сервиса.

Задачи дисциплины:

* ознакомить студентов с методологическими основами организации,
* прогнозирования и планирования сферы услуг;
* научить методам прогнозирования и планирования сферы услуг;
* научить разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план
* оказания услуг, планировать издержки предприятия и финансовые

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код ИДК | Средства оценивания ОР |
| ОР.1 | Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и эксплуатации предприятий сервисной деятельности | ОР.1.4.1 | Демонстрирует навыки выбора наиболее оптимальных средствах контроля и диагностики зданий и сооружений | ПК.1.2  ПК.1.3  УК.1.2  УК.1.4 | Тестовый контроль по разделу |
| ОР.2 | Обеспечение взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.4.1 | Демонстрирует навыки умений пользоваться нормативной документацией. | ПК.1.2  ПК.1.3  УК.1.2  УК.1.4 | Практико-ориентированные задачи.  Контрольная работа. |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| **Раздел 1.** **Прогнозирование и планирование в рыночной экономике** | **4** | **6** |  | **33** | **43** |
| 1.1. Роль и место прогнозирования и планирования в условиях современной  экономики | 4 | 6 |  | 33 | 43 |
| **Раздел 2. Прогнозирование и регулирование социального развития в условиях рыночной экономики** | **4** | **6** |  | **33** | **43** |
| 2.1. Значение социальной политики государства в регулировании социальных процессов в рыночной экономике. | 4 | 6 |  | 33 | 43 |
| **Раздел 3. Прогнозирование спроса и предложения на услуги** | **6** | **6** |  | **33** | **45** |
| 3.1. Понятие спроса и предложения Виды рыночного спроса и его оценка,  подходы к изучению рынка. | 6 | 6 |  | 33 | 45 |
| Экзамен |  |  |  |  | **9** |
| Зачет |  |  |  |  | **4** |
| **Итого:** | **14** | **18** |  | **99** | **144** |

*5.2. Методы обучения*

Объяснительно-иллюстративный

Проблемное обучение

Метод проектов

Выполнение творческих заданий

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности  обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| **Раздел 1. Прогнозирование и планирование в рыночной экономике** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.4.1 | Тестовый контроль по разделу | Тестирование в ЭОС | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: практико-ориентированных задач | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| **Раздел 2. Прогнозирование и регулирование социального развития в условиях**  **рыночной экономики** | | | | | | | |
| 2 | ОР.1.4.1 | Тестовый контроль по разделу | Тестирование в ЭОС | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: практико-ориентированных задач | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| **Раздел 3. Прогнозирование спроса и предложения на услуги** | | | | | | | |
| 3 | ОР.2.4.1 | Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: практико-ориентированных задач | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| Контрольная работа | Формы для оценки: контрольной работы | 15-20 | 1 | 15 | 20 |
|  |  | Экзамен | | | | 10 | 30 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

*7.1. Основная литература*

1. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / В.А. Семиглазов; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск: ТУСУР, 2016. - 164 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954>

2. Савкина, Р.В. Планирование на предприятии : учебник / Р.В. Савкина. - 2-е изд., перераб. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 320 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 314-315. - ISBN 978-5-394-02343-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496157>

*7.2 Дополнительная литература:*

1. Дейнека, А.В. Управление человеческими ресурсами: учебник / А.В. Дейнека, В.А. Беспалько. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 389 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02048-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496066>

2. Блинов, А.О. Управление изменениями: учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 304 с. : табл., схем., ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02291-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452539>

3. Балдин, К.В. Управленческие решения: учебник / К.В. Балдин, С.Н. Воробьев, В.Б. Уткин. - 8-е изд. - Москв : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 495 с. : табл., схем., граф. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02269-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452520>

4. Голов, Р.С. Организация производства, экономика и управление в промышленности: учебник / Р.С. Голов, А.П. Агарков, А.В. Мыльник. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 858 с. : табл., схем., граф. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02667-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452544>

*7.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине*

1. Смирнова Ж.В. Жилищно-коммунальное хозяйство. – НГПУ им. К Минина, 2017 - 122 с.

*7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины*

|  |  |
| --- | --- |
| <http://www.gks.ru/free_doc/> | Официальный сайт Росстата. |
| http:// www.dis.ru/market | Журнал «Маркетинг в России и за рубежом» |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

**9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине**

*9.1. Описание материально-технической базы*

Реализация дисциплины (модуля) требует наличия в аудитории мультимедийного оборудования (компьютер, видеопроектор, экран).

*9.2. Перечень информационных технологий для образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем*

Информационные технологии: технология мультимедиа, Интернет-технология.

Технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов: ЭУМК в системе Moodle.

Перечень программного обеспечения: Интернет браузер, "Пакет MS Office", Microsoft Office Project Professional, LMS Moodle.

**5.5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«МЕТОДЫ И СПОСОБЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА»**

**1. Пояснительная записка**

Курс «Методы и способы оценки качества предприятий сервиса», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста по управлению предприятиями сервисной деятельности (согласно профстандарту).

**Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

**ПК-1:** Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

ПК.1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений

**2. Место в структуре модуля**

Дисциплина модуля «Методы и способы оценки качества предприятий сервиса» предназначена для обучающих 3 курса.

Дисциплина «Методы и способы оценки качества предприятий сервиса» позволяет эффективно формировать общекультурные и профессиональные компетенции, способствует всестороннему развитию личности и гарантирует качество их подготовки.

**3.** **Цели и задачи**

Целью освоения дисциплины «Методы и способы оценки качества предприятий сервиса» является формирование у студентов компетенций в процессе приобретения теоретических знаний и практических навыков для эффективной организации деятельности предприятий сервиса, решения проблем сервисного обслуживания клиентов, оптимизации управления качеством услуг.

Задачи дисциплины:

* изучение сущности категории «качество» применительно к задачам управления организацией, формирование представления о качестве, как об одной из главных целей организации;
* анализ основных методов управления качеством на предприятиях любых форм собственности и видов деятельности;
* знакомство со спецификой управления качеством в отдельных отраслях;
* формирование представления об управлении качеством, как о системном процессе, взаимоувязанном со всеми аспектами деятельности организации;
* изучение роли государства в обеспечении качества продукции, знакомство с основными законодательными актами Российской Федерации в области качества;
* рассмотрение конкретных методик обеспечения качества в организации, изучение современных подходов к управлению качеством, анализ экономического механизма обеспечения качества.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код ИДК | Средства оценивания ОР |
| ОР. 1 | Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и эксплуатации предприятий сервисной деятельности | ОР.1.5.1 | Демонстрирует навыки по представлению об управлении качеством, как о системном процессе, взаимоувязанном со всеми аспектами деятельности организации | ПК.1.2. | Практико-ориентированные задачи  Тестовый контроль по разделу. |
| ОР.2 | Обеспечение взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.5.1 | Демонстрирует знания  организационно-технических и технологических мероприятий по повышению эффективности сервиса в недвижимости | ПК.1.2. | Практико-ориентированные задачи  Тестовый контроль по разделу. |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| **Раздел 1. Сущность качества и сущность управления качеством** | **2** | **3** | **-** | **42** | **47** |
| 1.1 Модели управления качеством | 2 | 3 | - | 42 | 47 |
| **Раздел 2. Методы управления качеством** | **2** | **3** | **-** | **42** | **47** |
| 2.1. Сущность планирования и контроля качества продукции. | 2 | 3 | - | 42 | 47 |
| **Раздел 3. Причины проблем качества в производстве и сфере услуг** | **2** | **2** | **-** | **42** | **46** |
| 3.1. Оценка эффективности затрат на качество. | 2 | 2 | - | 42 | 46 |
| Зачет |  |  |  |  | 4 |
| **Итого:** | **6** | **8** |  | **126** | **144** |

*5.2. Методы обучения*

Объяснительно-иллюстративный

Проблемное обучение

Выполнение творческих заданий

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности  обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| **Раздел 1. Сущность качества и сущность управления качеством** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.5.1 | Тестовый контроль по разделу | Тестирование в ЭОС | 15-20 | 1 | 15 | 20 |
|  |  | Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: практико-ориентированных задач | 5-20 | 1 | 5 | 20 |
| **Раздел 2. Методы управления качеством** | | | | | | | |
| 2 | ОР.1.5.1 | Тестовый контроль по разделу | Тестирование в ЭОС | 15-20 | 1 | 15 | 20 |
| Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: практико-ориентированных задач | 5-20 | 1 | 5 | 20 |
| **Раздел 3. Причины проблем качества в производстве и сфере услуг** | | | | | | | |
| 3 | ОР.2.5.1 | Тестовый контроль по разделу | Тестирование в ЭОС | 15-20 | 1 | 15 | 20 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

*7.1. Основная литература*

1. Марусева, И.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий): учебное пособие / И.В. Марусева, А.В. Кокарева; под общ. ред. И.В. Марусевой. - Изд. 2-е, перераб. - Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2019. - 591 с.: ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9885-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282>

2. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 335 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01715-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495785>

*7.2 Дополнительная литература:*

1. Агарков, А.П. Управление качеством: учебник / А.П. Агарков. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

2. Блинов, А.О. Управление изменениями: учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 304 с. : табл., схем., ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02291-; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452539>

3. Уколов, А.И. Управление корпоративными рисками: инструменты хеджирования: учебник / А.И. Уколов, Т.Н. Гупалова. - 2-е изд., стер. - Москва: Директ-Медиа, 2017. - 554 с. : ил., схем., табл. - Библиогр.: с. 547. - ISBN 978-5-4475-9318-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=273678>

4. Уколов, А.И. Оценка рисков: учебник / А.И. Уколов. - 2-е изд. стер. - Москва: Директ-Медиа, 2018. - 627 с. : ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-2589-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445268>

*7.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине*

1. Смирнова Ж.В. Жилищно-коммунальное хозяйство. – НГПУ им. К Минина, 2017 - 122 с.

*7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины*

|  |  |
| --- | --- |
| <http://www.gks.ru/free_doc/> | Официальный сайт Росстата. |
| http:// www.dis.ru/market | Журнал «Маркетинг в России и за рубежом» |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

**9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине**

*9.1. Описание материально-технической базы*

Реализация дисциплины (модуля) требует наличия в аудитории мультимедийного оборудования (компьютер, видеопроектор, экран).

*9.2. Перечень информационных технологий для образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем*

Информационные технологии: технология мультимедиа, Интернет-технология.

Технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов: ЭУМК в системе Moodle.

Перечень программного обеспечения: Интернет браузер, "Пакет MS Office", Microsoft Office Project Professional, LMS Moodle.

**5.6. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«СПОСОБЫ ОЦЕНКИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА»**

**1. Пояснительная записка**

Курс «Способы оценки предприятий сервиса», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста по управлению предприятиями сервисной деятельности (согласно профстандарту).

**Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

**ПК-1:** Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

ПК.1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений.

**2. Место в структуре модуля**

Дисциплина модуля «Способы оценки предприятий сервиса» предназначена для обучающих 3 курса.

Дисциплина «Способы оценки предприятий сервиса» позволяет эффективно формировать общекультурные и профессиональные компетенции, способствует всестороннему развитию личности и гарантирует качество их подготовки.

**3.** **Цели и задачи**

Целью освоения дисциплины «Способы оценки предприятий сервиса» является формирование у обучающих компетенций в процессе приобретения теоретических знаний и практических навыков для эффективной организации деятельности предприятий сервиса, решения проблем сервисного обслуживания клиентов, оптимизации управления качеством услуг.

Задачи дисциплины:

* изучение сущности категории «качество» применительно к задачам управления организацией, формирование представления о качестве, как об одной из главных целей организации;
* анализ основных методов управления качеством на предприятиях любых форм собственности и видов деятельности;
* знакомство со спецификой управления качеством в отдельных отраслях;
* формирование представления об управлении качеством, как о системном процессе, взаимоувязанном со всеми аспектами деятельности организации;
* изучение роли государства в обеспечении качества продукции, знакомство с основными законодательными актами Российской Федерации в области качества;
* рассмотрение конкретных методик обеспечения качества в организации, изучение современных подходов к управлению качеством, анализ экономического механизма обеспечения качества.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код  ИДК | Средства оценивания ОР |
| ОР. 1 | Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и эксплуатации предприятий сервисной деятельности | ОР.1.5.1 | Демонстрирует навыки по представлению об управлении качеством, как о системном процессе, взаимоувязанном со всеми аспектами деятельности организации | ПК.1.2 | Практико-ориентированные задачи  Тестовый контроль по разделу. |
| ОР.2 | Обеспечение взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.5.1 | Демонстрирует знания  организационно-технических и технологических мероприятий по повышению эффективности сервиса в недвижимости | ПК.1.2 | Практико-ориентированные задачи  Тестовый контроль по разделу. |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| **Раздел 1. Сущность качества и сущность управления качеством** | **2** | **3** | **-** | **42** | **47** |
| 1.1 Модели управления качеством | 2 | 3 | - | 42 | 47 |
| **Раздел 2. Методы управления качеством** | **2** | **3** | **-** | **42** | **47** |
| 2.1. Сущность планирования и контроля качества продукции. | 2 | 3 | - | 42 | 47 |
| **Раздел 3. Причины проблем качества в производстве и сфере услуг** | **2** | **2** | **-** | **42** | **46** |
| 3.1. Оценка эффективности затрат на качество. | 2 | 2 | - | 42 | 46 |
| Зачет |  |  |  |  | 4 |
| **Итого:** | **6** | **8** |  | **126** | **144** |

*5.2. Методы обучения*

Объяснительно-иллюстративный

Проблемное обучение

Выполнение творческих заданий

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности  обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| **Раздел 1. Сущность качества и сущность управления качеством** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.5.1 | Тестовый контроль по разделу | Тестирование в ЭОС | 15-20 | 1 | 15 | 20 |
|  |  | Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: практико-ориентированных задач | 5-20 | 1 | 5 | 20 |
| **Раздел 2. Методы управления качеством** | | | | | | | |
| 2 | ОР.1.5.1 | Тестовый контроль по разделу | Тестирование в ЭОС | 15-20 | 1 | 15 | 20 |
| Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: практико-ориентированных задач | 5-20 | 1 | 5 | 20 |
| **Раздел 3. Причины проблем качества в производстве и сфере услуг** | | | | | | | |
| 3 | ОР.2.5.1 | Тестовый контроль по разделу | Тестирование в ЭОС | 15-20 | 1 | 15 | 20 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

*7.1. Основная литература*

1. Марусева, И.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий): учебное пособие / И.В. Марусева, А.В. Кокарева; под общ. ред. И.В. Марусевой. - Изд. 2-е, перераб. - Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2019. - 591 с.: ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9885-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282>

2. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 335 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01715-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495785>

*7.2 Дополнительная литература:*

1. Агарков, А.П. Управление качеством: учебник / А.П. Агарков. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

2. Блинов, А.О. Управление изменениями: учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 304 с. : табл., схем., ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02291-; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452539>

3. Уколов, А.И. Управление корпоративными рисками: инструменты хеджирования: учебник / А.И. Уколов, Т.Н. Гупалова. - 2-е изд., стер. - Москва: Директ-Медиа, 2017. - 554 с. : ил., схем., табл. - Библиогр.: с. 547. - ISBN 978-5-4475-9318-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=273678>

4. Уколов, А.И. Оценка рисков: учебник / А.И. Уколов. - 2-е изд. стер. - Москва: Директ-Медиа, 2018. - 627 с. : ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-2589-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445268>

*7.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине*

1. Смирнова Ж.В. Жилищно-коммунальное хозяйство. – НГПУ им. К Минина, 2017 - 122 с.

*7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины*

|  |  |
| --- | --- |
| <http://www.gks.ru/free_doc/> | Официальный сайт Росстата. |
| http:// www.dis.ru/market | Журнал «Маркетинг в России и за рубежом» |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

**9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине**

*9.1. Описание материально-технической базы*

Реализация дисциплины (модуля) требует наличия в аудитории мультимедийного оборудования (компьютер, видеопроектор, экран).

*9.2. Перечень информационных технологий для образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем*

Информационные технологии: технология мультимедиа, Интернет-технология.

Технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов: ЭУМК в системе Moodle.

Перечень программного обеспечения: Интернет браузер, "Пакет MS Office", Microsoft Office Project Professional, LMS Moodle.

**7. ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Определение результатов освоения модуля на основе вычисления рейтинговой оценки по каждому элементу модуля**

Рейтинговая оценка по модулю рассчитывается по формуле:

Rjмод. =



Rjмод. – рейтинговый балл студента j по модулю;

, ,… – зачетные единицы дисциплин, входящих в модуль,



– зачетная единица по практике, – зачетная единица по курсовой работе;



, , … – рейтинговые баллы студента по дисциплинам модуля,



, – рейтинговые баллы студента за практику, за курсовую работу, если их выполнение предусмотрено в семестре.

