



**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 |
| 5.1. Программа дисциплины «Лицензирование в сфере сервиса»……………….. | 8 |
| 5.2. Программа дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов сервиса»…… | 13 |
| 5.3. Программа дисциплины «Технические средства предприятий сервиса» …… | 17 |
| 5.4. Программа дисциплины «Прогнозирование и планирование в сервисе»…… | 21 |
| 5.5. Программа дисциплины «Методы и способы оценки качества предприятий сервиса»……………………………………………………………………………………. | 25 |
| 5.6. Программа дисциплины «Способы оценки предприятий сервиса».............................. | 29 |
| 1. Программа практики....................................................................... (не предусмотрена) |  |
| 7. Программа итоговой аттестации по модулю………………………............................... | 33 |

**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 3 и 4,6 года.

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:

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию;

ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;

ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | Содержание образовательных  результатов | Компетенции  ОПОП | Методы обучения | Средства оценивания образовательных результатов |
| ОР. 1 | Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и эксплуатации предприятий сервисной деятельности | ОПК-3  ОК-5  ПК-3  ПК-2  ПК-7 | Метод проблемного обучения | Тестовый контроль по разделу.  Практика -ориентированные задачи.  Контрольная работа |
| ОР.2 | Обеспечение взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами | ОПК-3  ОК-5  ПК-3  ПК-2  ПК-7 | 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 | 74/2 |
| в т.ч. самостоятельная работа | 620/17,2 |
| 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 | 14 | - | 90 | 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 | 16 | - | 119 | экзамен, зачет | 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:

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию.

*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 компетенций ОПОП | 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 | ОК-5 | Практика -ориентированные задачи. |
| ОР.2 | Обеспечение взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.1.1 | Демонстрирует знания  по контролю технологических мероприятий сервисной деятельности | ОК-5 | 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** | **1** | **2** |  | **21** | **24** |
| Тема 1.1. Основные термины и понятия | 1 | 1 |  | 10 | 12 |
| Тема 1.2. Законодательная база сертификации |  | 1 |  | 11 | 12 |
| **Раздел 2. Система сертификации на предприятиях сервисной деятельности** | **2** | **2** |  | **21** | **25** |
| Тема 2.1. Сертификация услуг | 1 | 1 |  | 10 | 12 |
| Тема 2.2. Сертификация услуг по эксплуатационным признаком | 1 | 1 |  | 11 | 13 |
| **Раздел 3. Лицензирование на предприятиях сервисной деятельности** | **2** | **2** |  | **21** | **25** |
| Тема 3.1. Основные цели и задачи лицензирования | 1 | 1 |  | 10 | 12 |
| Тема 3.2. Основные положения и требования к лицензированию | 1 | 1 |  | 11 | 13 |
| **Раздел 4. Основные термины и определения в области сертификации и лицензирования** | **1** | **2** |  | **27** | **30** |
| Тема 4.1. Роль сертификации в обеспечении качества продукции и защите прав потребителя | 1 | 1 |  | 10 | 12 |
| Тема 4.2. Качество продукции и защита потребителя. Закон РФ "О защите прав потребителей" |  | 1 |  | 17 | 18 |
| Зачёт |  |  |  |  | **4** |
| **Итого:** | **6** | **8** |  | **90** | **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*

Для проведения занятий по дисциплине используются аудитории университета, в том числе оборудованные мультимедийными ресурсами.

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

Планируется использование традиционных программных средств, таких как средства Microsoft Word, Power Point, Microsoft Internet Explorer и других, а также средств организации взаимодействия с обучающимися в ЭИОС Мининского университета, в том числе взаимодействия с помощью разнообразных сетевых ресурсов, например Google-сервисов.

**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:

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию.

**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 компетенций ОПОП | 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 | ОК-5 | 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 | ОК-5 | 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. Варнаков В.В., Стрельцов В.В., Попов В.Н. и.др. Организация и технология технического сервиса машин. Учебник. М.: «Колос», 2007.

2. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса. Кунаева Т.П. , Труевцева М.А. , Соколова Т.В. , Ермаков А.С. , Полянский В.И. , Шпак Ф.П. , Романчев И.В., Санкт-Петербургский гос.ин-т сервиса и экономики , 2007г., СПб. , 167стр.

* 1. *Дополнительная литература:*

1. Петросов С.П., Алехин С.Н., Кожемяченко А.В. и др. Диагностика и сервис

бытовых машин и приборов: Учебник: М.: Академия, 2003

2. Физический энциклопедический словарь. Под общей редакцией А.М. Прохорова.

М.: Большая Российская энциклопедия, 2003, 944с.

3. Энциклопедия «Машиностроения», том III-7 изменения, контроль, испытания и

диагностика. Под редакцией В.В. Клюева, Машиностроение, 2001.

4. Товароведение, экспертиза и стандартизация. Чернецкая Т.С. , Булкин Б.Е. ,

СПбГАСЭ , 2004г., СПб. , 175стр

*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*

Для проведения занятий по дисциплине используются аудитории университета, в том числе оборудованные мультимедийными ресурсами.

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

Планируется использование традиционных программных средств, таких как средства Microsoft Word, Power Point, Microsoft Internet Explorer и других, а также средств организации взаимодействия с обучающимися в ЭИОС Мининского университета, в том числе взаимодействия с помощью разнообразных сетевых ресурсов, например Google-сервисов.

**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:

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию

ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

ПК- 3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

**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 компетенций ОПОП | 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 | ОК-5  ОПК-3  ПК-3  ПК-7 | 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 | ОК-5  ОПК-3  ПК-3  ПК-7 | 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 | 58 |
| Тема1.2. Информационные технологии в управлении сервисным предприятием | 1 | 2 | - | 29 | 62 |
| **Раздел 2. Использование компьютерной и офисной техники в сервисе. Специализированное программное обеспечение 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. Специализированное программное обеспечение 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. 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. Жевора, Ю.И. Оптимизация инновационной производственной инфраструктуры технического сервиса машин: учебное пособие / Ю.И. Жевора, Н.П. Доронина; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь: Агрус, 2015. - 216 с.: табл., граф., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9596-1116-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438704>

*7.2 Дополнительная литература:*

1. Баринов В.А. Организационное проектирование: учебник. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 384 с. [Электронный ресурс]. URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=492911

3. Дашков Л.П. Организация, технология и проектирование предприятий (в торговле): учебник для бакалавров/ Л.П. Дашков, В.К. Памбухчиянц, О.В. Памбухчиянц. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2015. - 456 с. [Электронный ресурс]. URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=513880

*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*

Для проведения занятий по дисциплине используются аудитории университета, в том числе оборудованные мультимедийными ресурсами.

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

Планируется использование традиционных программных средств, таких как средства Microsoft Word, Power Point, Microsoft Internet Explorer и других, а также средств организации взаимодействия с обучающимися в ЭИОС Мининского университета, в том числе взаимодействия с помощью разнообразных сетевых ресурсов, например Google-сервисов.

**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:

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию

ПК-2: готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

**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 компетенций ОПОП | 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 | ОК-5  ПК-2 | Тестовый контроль по разделу |
| ОР.2 | Обеспечение взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.4.1 | Демонстрирует навыки умений пользоваться нормативной документацией. | ОК-5  ПК-2 | 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** | **2** | **3** |  | **40** | **45** |
| 1.1. Роль и место прогнозирования и планирования в условиях современной  экономики | 2 | 3 |  | 40 | 45 |
| **Раздел 2. Прогнозирование и регулирование социального развития в условиях рыночной экономики** | **2** | **3** |  | **40** | **45** |
| 2.1. Значение социальной политики государства в регулировании социальных процессов в рыночной экономике. | 2 | 3 |  | 40 | 45 |
| **Раздел 3. Прогнозирование спроса и предложения на услуги** | **2** | **4** |  | **39** | **45** |
| 3.1. Понятие спроса и предложения Виды рыночного спроса и его оценка,  подходы к изучению рынка. | 2 | 4 |  | 39 | 45 |
| Экзамен |  |  |  |  | **9** |
| **Итого:** | **6** | **10** |  | **119** | **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. Жевора, Ю.И. Оптимизация инновационной производственной инфраструктуры технического сервиса машин: учебное пособие / Ю.И. Жевора, Н.П. Доронина; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь: Агрус, 2015. - 216 с.: табл., граф., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9596-1116-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438704>

*7.2 Дополнительная литература:*

1. Прогнозирование и планирование в условиях рынка [Текст]: учебное пособие. Гриф УМО / Т. Н. Бабич, И. А. Козьева, Ю. В. Вертакова, Э. Н. Кузьбожев. - М.: ИНФРА - М, 2014. - 336 с.
2. Банников П. А. Прогнозирование, планирование и размещения заказов, мониторинг исполнения контрактов, учет результатов и управление запасами [Текст]: Учебно-методический комплекс для госуд. гражд. служащих г. Москвы, обучающихся по образовательной программе профессиональной переподготовки "Управление государственными и муниципальными заказами" / П. А. Банников, О. А. Гонтарь, П. Г. Иванов. - М.: МГУУ ПМ, 2010. - 67 с.

*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*

Для проведения занятий по дисциплине используются аудитории университета, в том числе оборудованные мультимедийными ресурсами.

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

Планируется использование традиционных программных средств, таких как средства Microsoft Word, Power Point, Microsoft Internet Explorer и других, а также средств организации взаимодействия с обучающимися в ЭИОС Мининского университета, в том числе взаимодействия с помощью разнообразных сетевых ресурсов, например Google-сервисов.

**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:

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию

ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

**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 компетенций ОПОП | 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 | ОК-5  ПК-7 | 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 | ОК-5  ПК-7 | 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** | **-** | **40** | **45** |
| 1.1 Модели управления качеством | 2 | 3 | - | 40 | 45 |
| **Раздел 2. Методы управления качеством** | **2** | **3** | **-** | **40** | **45** |
| 2.1. Сущность планирования и контроля качества продукции. | 2 | 3 | - | 40 | 45 |
| **Раздел 3. Причины проблем качества в производстве и сфере услуг** | **2** | **4** | **-** | **46** | **52** |
| 3.1. Оценка эффективности затрат на качество. | 2 | 4 | - | 46 | 52 |
| **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. 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. Жевора, Ю.И. Оптимизация инновационной производственной инфраструктуры технического сервиса машин: учебное пособие / Ю.И. Жевора, Н.П. Доронина; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь: Агрус, 2015. - 216 с.: табл., граф., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9596-1116-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438704>

*7.2 Дополнительная литература:*

1. Прогнозирование и планирование в условиях рынка [Текст]: учебное пособие. Гриф УМО / Т. Н. Бабич, И. А. Козьева, Ю. В. Вертакова, Э. Н. Кузьбожев. - М.: ИНФРА - М, 2014. - 336 с.
2. Банников П. А. Прогнозирование, планирование и размещения заказов, мониторинг исполнения контрактов, учет результатов и управление запасами [Текст]: Учебно-методический комплекс для госуд. гражд. служащих г. Москвы, обучающихся по образовательной программе профессиональной переподготовки "Управление государственными и муниципальными заказами" / П. А. Банников, О. А. Гонтарь, П. Г. Иванов. - М.: МГУУ ПМ, 2010. - 67 с.

*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*

Для проведения занятий по дисциплине используются аудитории университета, в том числе оборудованные мультимедийными ресурсами.

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

Планируется использование традиционных программных средств, таких как средства Microsoft Word, Power Point, Microsoft Internet Explorer и других, а также средств организации взаимодействия с обучающимися в ЭИОС Мининского университета, в том числе взаимодействия с помощью разнообразных сетевых ресурсов, например Google-сервисов.

**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:

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию

ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

**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 компетенций ОПОП | 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 | ОК-5  ПК-7 | 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 | ОК-5  ПК-7 | 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** | **-** | **40** | **45** |
| 1.1 Модели управления качеством | 2 | 3 | - | 40 | 45 |
| **Раздел 2. Методы управления качеством** | **2** | **3** | **-** | **40** | **45** |
| 2.1. Сущность планирования и контроля качества продукции. | 2 | 3 | - | 40 | 45 |
| **Раздел 3. Причины проблем качества в производстве и сфере услуг** | **2** | **4** | **-** | **46** | **52** |
| 3.1. Оценка эффективности затрат на качество. | 2 | 4 | - | 46 | 52 |
| **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. 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. Жевора, Ю.И. Оптимизация инновационной производственной инфраструктуры технического сервиса машин: учебное пособие / Ю.И. Жевора, Н.П. Доронина; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь: Агрус, 2015. - 216 с.: табл., граф., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9596-1116-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438704>

*7.2 Дополнительная литература:*

1. Прогнозирование и планирование в условиях рынка [Текст]: учебное пособие. Гриф УМО / Т. Н. Бабич, И. А. Козьева, Ю. В. Вертакова, Э. Н. Кузьбожев. - М.: ИНФРА - М, 2014. - 336 с.
2. Банников П. А. Прогнозирование, планирование и размещения заказов, мониторинг исполнения контрактов, учет результатов и управление запасами [Текст]: Учебно-методический комплекс для госуд. гражд. служащих г. Москвы, обучающихся по образовательной программе профессиональной переподготовки "Управление государственными и муниципальными заказами" / П. А. Банников, О. А. Гонтарь, П. Г. Иванов. - М.: МГУУ ПМ, 2010. - 67 с.

*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*

Для проведения занятий по дисциплине используются аудитории университета, в том числе оборудованные мультимедийными ресурсами.

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

Планируется использование традиционных программных средств, таких как средства Microsoft Word, Power Point, Microsoft Internet Explorer и других, а также средств организации взаимодействия с обучающимися в ЭИОС Мининского университета, в том числе взаимодействия с помощью разнообразных сетевых ресурсов, например Google-сервисов.

**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.

