

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, управления и сервиса
Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Е. Ю. Меркулова
«05» июля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.03.2 Экспертиза и диагностика объектов сервиса

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис и управление недвижимым имуществом и коммунальной инфраструктурой

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2021

Автор программы:

Кандидат экономических наук, Мачалкин Сергей Евгеньевич

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры индустрии сервисы и туризма «28» июня 2021 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «05» июля 2021 г. № 12.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	10
3. Объем и содержание дисциплины.....	11
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	14
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	25
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	27
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	28

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий
- сервисный

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Проектирует траекторию своего профессионального роста и личностного развития, расширяет свой профессиональный кругозор: приобретает и использует на практике базовые знания, умения и навыки из различных сфер профессиональной деятельности, в том числе в проведении экспертизы и диагностики объектов сервиса

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения											
		Очная (семестр)						Заочная (семестр)					
		2	3	4	5	6	7	2	3	4	5	6	7
1	3D-моделирование		+						+				
2	History&Technology			+						+			
3	Автоматизированные системы и базы данных					+						+	
4	Аналитическое чтение		+						+				
5	Бизнес-планирование в АльтИнвест			+						+			
6	Бизнес-планирование и проектирование предприятий сервиса и туризма						+						+

7	Биология развития человека в норме и патологии			+					+			
8	Великие Учителя человечества (Моральные и этические учения Конфуция, Будды, Моисея, Иисуса Христа, Мухаммеда)	+						+				
9	Виктимология		+						+			
10	Военная пропаганда как информационное оружие			+					+			
11	Генетика человека	+						+				
12	Геоинформационные технологии в профессиональной деятельности					+					+	
13	Девальвация нормы психического и личностного развития: причины и последствия			+					+			
14	Духовно-нравственное воспитание	+						+				
15	Зарубежная литература и вызовы современности			+					+			
16	Защита прав человека	+						+				
17	Игровые технологии в образовании		+						+			
18	Интернет-ресурсы на службе истории: источники и методы	+						+				
19	Историко-культурное наследие Тамбовской области в цифровом измерении			+					+			
20	Исторические реконструкции: от археологии до 3D технологий		+						+			
21	Компьютерная графика и дизайн	+						+				
22	Компьютерное моделирование и проектирование в сервисе					+					+	
23	Контроль за исполнением ремонтов в многоквартирных домах		+						+			

24	Критический инструментарий для принятия решений и аргументация			+					+			
25	Лингвистическая экспертиза спорных текстов			+					+			
26	Литература русского зарубежья		+					+				
27	Личное планирование и управление рабочим временем		+					+				
28	Логика	+						+				
29	Менеджмент карьеры: как стать успешным руководителем		+					+				
30	Методы анализа и интерпретации количественных и качественных данных	+						+				
31	Методы изучения повседневности	+						+				
32	Мир современного искусства: постмодернистский проект	+						+				
33	Мировые войны в сравнительно-истори- ческом ракурсе	+						+				
34	Молекулярно-биолог- ические основы поведения и зависимостей	+						+				
35	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности	+						+				
36	Налогообложение бизнеса		+						+			
37	Народные обряды и праздники		+						+			
38	Нормы и правила современного этикета			+						+		
39	Нормы языкового общения в условиях виртуальной среды		+						+			
40	Организация и проведение маркетингового исследования (онлайн-опросов)			+						+		

41	Организация производственно-тех нологических процессов предприятий индустрии гостеприимства и сервиса						+						+
42	Организация туристического бизнеса	+						+					
43	Основные приемы эффективной работы с информацией		+						+				
44	Основы аргументации			+						+			
45	Основы видеоблогинга			+						+			
46	Основы копирайтинга		+						+				
47	Основы логики	+						+					
48	Основы предоставления жилищно-коммуналь ных услуг населению	+						+					
49	Основы рационального природопользования	+						+					
50	Основы судебной лингвистической экспертизы		+						+				
51	Особенности рассмотрения семейных споров		+						+				
52	Особенности рассмотрения трудовых споров			+						+			
53	Отечественный и зарубежный опыт организации сферы услуг						+						+
54	Поведение в публичных местах		+						+				
55	Повседневные разговоры			+						+			
56	Понятие психологической травмы в современной психологии	+						+					
57	Посттравматическое личностное развитие: приговор или точка личностного роста		+						+				
58	Правовые основы природопользования		+						+				

59	Практикум по игропедагогике			+					+			
60	Прикладные геоинформационные технологии		+					+				
61	Применение БПЛА в построении пространственных моделей			+					+			
62	Проблема смысла жизни и ценности в философии		+					+				
63	Программирование на языке Python. Базовый курс	+					+					
64	Программирование на языке Python. Продвинутый курс		+					+				
65	Программирование на языке Python. Разработка веб-приложений с использованием Flask			+					+			
66	Проектирование процесса оказания услуг				+					+		
67	Противодействие коррупции и формирование антикоррупционного поведения личности	+					+					
68	Психика и мозг	+					+					
69	Психология критического мышления	+					+					
70	Психолого-педагоги- ческие основы игропедагогике	+					+					
71	Психофизиологическ ие основы поведения и когнитивных функций		+					+				
72	Ресурсы индустрии гостеприимства и сервиса				+					+		
73	Русская писательская критика XIX-XXI веков	+					+					
74	Русская усадебная культура			+					+			
75	Самоменеджмент: методики и технологии			+					+			
76	Святыни Тамбовского края	+					+					

77	Сервис машин, оборудования, инженерных систем				+						+		
78	Современная система государственного регулирования и управления сферы услуг						+						+
79	Современные ГИС-технологии	+						+					
80	Современные методы химического анализа			+						+			
81	Современные методы химического анализа в криминалистике			+						+			
82	Современные молекулярно-биологические и микробиологические методы в криминалистике		+						+				
83	Современные подходы к персональному менеджменту	+						+					
84	Современные проблемы философии			+						+			
85	Современные ресурсосберегающие технологии				+	+					+	+	
86	Современные туристические продукты: формирование и реализация		+						+				
87	Современный клиентский сервис				+						+		
88	Социальные сети как коммуникационные каналы	+						+					
89	Стресс-менеджмент и эффективное взаимодействие			+						+			
90	Текст и дискурс в Интернете			+						+			
91	Технологии делового общения	+						+					
92	Технологии развития высших психических функций		+						+				

93	Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса			+					+			
94	Тренинг «Майнд-фитнес»			+					+			
95	Управление ресурсами и подразделениями предприятий индустрии гостеприимства и сервиса					+						+
96	Управление цифровой инфраструктурой сервисного предприятия				+						+	
97	Философское и нравственное содержание Священных книг		+					+				
98	Фокус-группа как метод сбора данных		+					+				
99	Химическая аналитика в медицине		+					+				
100	Химический анализ природных объектов	+					+					
101	Человек на войне как социокультурный феномен		+					+				
102	Экономика природопользования			+					+			
103	Экономико-правовые аспекты создания и развития собственного бизнеса	+					+					
104	Энергоэффективность и энергосбережение в жилищной сфере			+					+			
105	Эффективность цифровых сервисов				+						+	
106	Ювенальное право			+					+			
107	Язык как объект судебной экспертизы	+					+					
108	Языковая личность в виртуальном пространстве	+					+					

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис.

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» изучается в 5 семестре.

3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины:

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
Контактная работа	32	8
Лекции (Лекции)	16	4
Практические (Практ. раб.)	16	4
Самостоятельная работа (СР)	40	60
Зачет	-	4

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
5 семестр								
1	Системы сервиса как объект экспертизы	4	1	4	1	8	12	Собеседование; Опрос
2	Основные термины и определения диагностики объектов социокультурного сервиса	3	1	3	1	8	12	Собеседование; Опрос; Решение ситуационных задач
3	Общие сведения о средствах, методах экспертизы и диагностики	3	1	3	1	8	12	Собеседование; Опрос; Тестирование; Практическое задание
4	Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса	3	-	3	-	8	12	Собеседование; Опрос; Практическое задание
5	Организация проведения экспертизы и диагностики. Диагностика как отрасль знания и вид деятельности	3	1	3	1	8	12	Собеседование; Опрос; Тестирование; Решение ситуационной задачи

Тема 1. Системы сервиса как объект экспертизы (УК-6)

Лекция.

Категории предприятий сервиса. Предприятие как система и производственно-хозяйственный комплекс. Свойства и особенности производственных систем сферы сервиса. Факторы, определяющие тип предприятия

Практическое занятие.

1. Основные понятия в области стандартизации. Цели, задачи и структура.
2. История возникновения стандартизации и метрологии в России.
3. Цели, задачи и основные направления развития стандартизации в России.
4. Объекты и субъекты стандартизации.
5. Органы и службы стандартизации РФ
6. Принципы стандартизации
7. Функции стандартизации

Задания для самостоятельной работы.

Изучение и анализ следующих документов:

- 1) Федеральным законом «О защите прав потребителей».
- 2) Федеральным законом «О техническом регулировании».
- 3) Федеральным законом «О сертификации продукции и услуг».
- 4) Федеральным законом «О стандартизации».

Тема 2. Основные термины и определения диагностики объектов социокультурного сервиса (УК-6)

Лекция.

Классификация предприятий сервиса. Субъекты экспертизы. Требования к экспертам. Экспертные комиссии.

Практическое занятие.

1. Основные понятия «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса».
2. Роль и значение «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса».
3. Диагностика: технологические процессы, технические средства предприятий, стандартизация и сертификация.
4. СКСиТ как объект экспертизы, диагностики.
5. Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.

Задания для самостоятельной работы.

1. Основной понятийный аппарат: сервис, система сервиса, Экспертиза, диагностика.
2. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса.
3. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.
4. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики

Тема 3. Общие сведения о средствах, методах экспертизы и диагностики (УК-6)

Лекция.

Диагностика и прогнозирование. Диагностическое и контрольно-измерительное оборудование. Автоматизация процессов диагностирования. Диагностика и её роль в управлении предприятием. Измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные методы экспертизы и диагностики. Основные виды измеряемых диагностических параметров. Основные требования к методам диагностики. Сущность и область применения органолептических методов. Экспертные методы, их достоинства и недостатки. Потребительские свойства и показатели качества товаров и услуг.

Практическое занятие.

1. Диагностическое и контрольно-измерительное оборудование.
2. Автоматизация процессов диагностирования.
3. Диагностика и её роль в управлении предприятием.
4. Измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные методы экспертизы и диагностики.
5. Основные виды измеряемых диагностических параметров.
6. Основные требования к методам диагностики.

- 7 Сущность и область применения органолептических методов.
- 8 экспертные методы, их достоинства и недостатки.
- 9 Потребительские свойства и показатели качества товаров и услуг.

Задания для самостоятельной работы.

Установите соответствие между категориями стандартов государственной системы стандартизации:

Стандарты

Категория

А) Международные стандарты

1) стандарт, принятый региональной международной организацией по стандартизации.

Б) Межгосударственные стандарты

2) стандарты бывшего СНГ, которые применяются на территории стран СНГ.

В) Национальные стандарты

3) разрабатываются на группы однородной продукции (или на конкретную продукцию) межотраслевого производства и применения

Г) Государственные стандарты

4) разрабатываются на территории данной страны

5) разрабатываются и утверждаются какойлибо организацией по стандартизации и которые действуют в любой стране мира.

Тема 4. Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса (УК-6)

Лекция.

Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса Значение и роль экспертизы и диагностики в сервисе. Основные задачи экспертизы и диагностики на различных стадиях жизненного цикла объектов и систем сервиса. Состояние и основные направления развития экспертизы и диагностики объектов, и систем сервиса. Экспертиза и диагностика на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов, и систем сервиса.

Практическое занятие.

1. Законодательно-правовая основа: «Определение подлинности товара по штрих коду международного евростандарта EAN»
2. Категоризм предприятий сервиса.
3. Документы, регламентирующие деятельность предприятий питания.
4. Причины убыточности предприятий ресторанного сервиса.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте ответы:

1. Каково назначение товарного штрих-кода?
2. Какая информация содержится в товарном штрих-коде?
3. Какую информацию получает рядовой потребитель из товарного штрих-кода?
4. Сколько рядов содержит товарный штрих-код EAN-13?
5. Какой ряд в товарном штрих-коде предназначен для покупателя?
6. Какой ряд в товарном штрих-коде предназначен для сканера?
7. Что в штрих-кодах стандартизовано?
8. Можно ли отнести штриховое кодирование к разновидности информационных технологий?
9. В чем заключается суть проверки подлинности штрих-кода EAN-13?
12. Скольким штрихам и пробелам соответствует один разряд в товарном штрих-коде?

Тема 5. Организация проведения экспертизы и диагностики. Диагностика как отрасль знания и вид деятельности (УК-6)

Лекция.

Дефекты, их виды и методы обнаружения. Диагностические параметры и нормативы. Системы тестового и функционального диагностирования (общие сведения). Основные типы задач определения состояния объектов. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики. Основные принципы и виды экспертизы потребительских товаров и услуг. Методики оценки качества обслуживания, основанные на статистических и социологических исследованиях

Практическое занятие.

- 1 Диагностические параметры и нормативы.
- 2 Системы тестового и функционального диагностирования (общие сведения).
- 3 Основные типы задач определения состояния объектов.
- 4 Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.
- 5 Основные принципы и виды экспертизы потребительских товаров и услуг.
- 6 Методики оценки качества обслуживания, основанные на статистических и социологических исследованиях

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте ответы на следующие вопросы:

- 1 Выпишите то место в ФЗ о техническом регулировании, где ФЗ нацеливает разработчиков ТР на единый подход к отечественной и импортной продукции
- 2 Укажите цели стандартизации
- 3 Как Вы понимаете добровольное и многократное применение стандартов?
- 4 Перечислите документы в области стандартизации.
- 5 Назовите объекты и субъекты национальных стандартов.
- 6 Назовите объекты и субъекты стандартов организаций.
- 7 Что входит в обязанности национального органа по стандартизации?
- 8 Назначение общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации.
- 9 Для чего необходимо подтверждать соответствие?
- 10 Какие существуют формы подтверждения соответствия на территории РФ?
- 11 Назовите объекты добровольной сертификации.
- 12 Что такое «знак обращения на рынке»?
- 13 Объекты обязательной сертификации.
- 14 В каком случае проводится декларирование соответствия?

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

5 семестр

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мак. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Системы сервиса как объект экспертизы	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

		Опрос	5	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
2.	Основные термины и определения диагностики объектов социокультурного сервиса	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		Опрос	5	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
		Решение ситуационных задач	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
3.	Общие сведения о средствах, методах экспертизы и диагностики	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		Опрос	5	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание

		Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов не дает
		Практическое задание	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
4.	Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		Опрос	5	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
		Практическое задание	10	10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов; 5-4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов; 3-1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок.
5.	Организация проведения экспертизы и диагностики.	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

	Диагностика как отрасль знания и вид деятельности	Опрос	5	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов не дает
		Решение ситуационной задачи	10	10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов; 5-4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов; 3-1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок.
6.	Премияльные баллы		20	- за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 15 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде – 15 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 15 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 5 / 15 / 20
7.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы		70	Студент имеет возможность набрать баллы за семестр, предоставив во время промежуточной аттестации все выполненные задания, в т.ч. по контрольным срезам
8.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Опрос

Тема 1. Системы сервиса как объект экспертизы

1. Значение и роль экспертизы и диагностики в сервисе.
2. Основной понятийный аппарат: сервис, система сервис, Экспертиза, диагностика.
3. Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса
4. Анализ законодательства о защите прав потребителей.
5. Основные права потребителей. Права потребителей при покупке товаров.

Тема 2. Основные термины и определения диагностики объектов социокультурного сервиса

1. Основной понятийный аппарат: сервис, система сервис, Экспертиза, диагностика.
2. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса.
3. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.
4. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.
5. Принципы экспертизы.
6. Средства экспертизы и диагностики.
7. Информационные ресурсы и системы.
8. Методы экспертизы

Тема 3. Общие сведения о средствах, методах экспертизы и диагностики

Проанализировать социально-культурную деятельность православных общин по месту жительства (организация паломнических экскурсий, фестивалей творчества в детской, семейной среде, привлечение творческой интеллигенции к проведению благотворительных мероприятий и др.)

Тема 4. Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса

- 1 Основные проблемы ресторанного бизнеса на российском рынке.
- 2 Факторы успеха деятельности ресторана.
- 3 Диагностика: технологические процессы, технические средства предприятий, стандартизация и сертификация.
- 4 Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса. Организация проведения экспертизы и диагностики.

Тема 5. Организация проведения экспертизы и диагностики. Диагностика как отрасль знания и вид деятельности

1. Подготовить материалы по созданию комплексной характеристики социальной группы, нуждающейся в анимационной помощи, дать характеристику:
 - половозрастного состава группы;
 - социального статуса членов группы;
 -основных проявлений социальной напряженности внутри группы, отчуждения членов группы;
2. Разработать программу психолого-педагогической диагностики реального состояния группы, причин социальной напряженности;
3. сделать психолого-педагогический прогноз дальнейшего развития исследуемой группы.

Практическое задание

Тема 3. Общие сведения о средствах, методах экспертизы и диагностики

Инструкция студенту: Соотнесите: термины и понятия Термины:

- а. Цели обследования технического состояния объектов коммунальной инфраструктуры.
- б. Перечень мероприятий, проводимых в рамках обследования инженерных сетей.
- в. Комплекс работ по обследованию технического состояния объектов коммунальной инфраструктуры.

г. Инструментальные методы обследования технического состояния объектов инженерной инфраструктуры.

д. Организация обследования инженерных систем.

е. Отчет (техническое заключение) заказчику о результатах работ по обследованию инженерных систем.

ж. Организация обследования слаботочных систем.

з. Обследование систем водоснабжения.

и. Обследование систем теплоснабжения.

к. Обследование системы электроснабжения. определения: (значения)

1. Обследование объектов коммунальной инфраструктуры осуществляется при реконструкции, модернизации, капитальном ремонте; смене балансодержателя, арендатора, оперативного управляющего; систематических нарушениях функционирования инженерных систем, комплексном обустройстве городской жилой застройки.

2. Ультразвуковой, радиационный, тепловизорный, электромагнитный методы, в том числе георадиолокация, трассопоисковое сканирование, эхолокация и многие другие инструментальные методы обследования.

3. Комплекс мероприятий, проводимый для оценки текущего технического состояния объектов коммунальной инфраструктуры и функциональных возможностей, соответствие эксплуатационных показателей инженерных коммуникаций существующей проектной и (или) исполнительной документации, действующим нормам и правилам, а также возможности их длительного функционирования и пригодности инженерных сетей к дальнейшей эксплуатации, модернизации или ремонту.

4. Изучение технической документации по проектированию, строительству и эксплуатации; натурное обследование — измерение линейных размеров, диаметров, сечений, выявление деформаций, дефектов и повреждений, сбор данных по нагрузкам и/или расходам и установление необходимости проведения инструментальных измерений и их объемов, определение их мест; выявление степени и причин физического износа инженерных коммуникаций на основании анализа результатов обследования, предъявленных заказчиком сведений по условиям эксплуатации поверочных расчетов с составлением ведомости дефектов; составление заключения (технического отчета) с выводами о возможности эксплуатации или капитального ремонта обследуемых инженерных сетей, рекомендациями по устранению дефектов и повышению надежности.

5. Оценка состояния систем водоснабжения и водоотведения, изучение систем отопления, обследование сетей электроснабжения, проверка состояния систем вентиляции, кондиционирования, аспирации и т.п., экспертиза телефонных линий, телевизионных и структурированных сетей, слаботочных систем другого типа, обследование и сбор данных об охранных и противопожарных системах.

6. Проверка проектной документации на соответствие требованиям действующих нормативных документов; проверка соответствия выполненных работ проектной документации; проверка выполненных работ на соответствие требованиям нормативной документации; испытания оборудования и аппаратуры; составление технического отчета.

7. Определение потерь в системе водоснабжения; плановой величины потребления воды, оценки эффективности потребления воды, проверки правильности проектной и рабочей документации, установление физического износа внутридомовых водопроводных сетей, оценки качества воды.

8. Выявление возможных причин неэффективной работы систем теплоснабжения, а также установление физического износа сетей и возможности их дальнейшей эксплуатации с определением остаточного ресурса коммуникаций.

9. Проверка правильности проектной и рабочей документации и качества выполненных строительно-монтажных работ по системе электроснабжения, выявление причин некорректной работы системы и аварий.

10. Проверка проектной документации слаботочных систем на соответствие требованиям действующих нормативных документов; на соответствие выполненных работ проектной док

Задание 1. Проанализируйте положение состояние дел управления бизнес – процессами на Вашем предприятии и выделение ключевых бизнес-процессов предприятия.

Проведите декомпозицию процессов на подпроцессы.

Задание 2. Постройте матрицу выбора процессов и детальную модель выбранного процесса для исследуемой организации.

Задание 3. Постройте модель оргструктуры, модель компетенций и полномочий, модели классификации документов для выбранной Вами организации.

Решение ситуационной задачи

Тема 5. Организация проведения экспертизы и диагностики. Диагностика как отрасль знания и вид деятельности

Ситуационная задача:

«Как бороться с подделками на отечественном рынке?»

1. Какие способы недобросовестной конкуренции описаны в ситуации?
2. Определите роль управления качеством, стандартизации, сертификации и метрологии в предотвращении поступления некачественных товаров и подделок на рынок применительно к описанной ситуации.
3. Каким образом можно использовать маркетинговые мероприятия и, в частности, рекламу для борьбы с подделками?

Решение ситуационных задач

Тема 2. Основные термины и определения диагностики объектов социокультурного сервиса

Задание 1. Проведите экспресс-анализа процесса и оценку стоимости процесса методом ABC

Примечание практические задания носят сквозной характер выполнения, полученные результаты предыдущего задания являются входными данными для последующего.

Задание 2. Выделите бизнес-процессы компании, используя технику пошагового выделения процессов. Проанализируйте бизнес-процесс. Составьте укрупненную схему процесса. Составьте список возможных проблем, связанных с существующей организацией процесса.

Задание 3. Расчетно-графическая работа. Тема для выполнения РГР выбирается студентом самостоятельно и согласовывается с преподавателем. Расчетно-графическая работа должна содержать:

Введение. 1.Обоснованием выбора нотации моделирования (IDEF0, Процедура (Cross Functio

2. Построение модели деятельности.
3. Моделирование и бизнес-процессов в нотации моделирования «как есть» (as-is).
4. Оптимизация бизнес-процессов в нотации моделирования.
5. Проектирование: организационная структура предприятия и штатное расписание.
6. Формирование регламентирующей документации. ☐

Стратегическая карта; ☐

Регламенты бизнес-процессов и процедур;

☐ Положения о подразделениях; ☐

Должностные инструкции. ☐

Заключение ☐

Список используемых источников

Собеседование

Тема 1. Системы сервиса как объект экспертизы

1. Раскройте понятия и определения, связанные с качеством материальных товаров и услуг (понятие о свойствах и качестве товаров; уровень качества; характеристика требований, предъявляемых к товарам; сертификация товаров; оценка качества товаров).
2. Раскройте понятия и определения, связанные с конкурентоспособностью материальных товаров и услуг, оценкой конкурентоспособности; охарактеризуйте пути повышения конкурентоспособности материальных товаров и услуг.

Тема 2. Основные термины и определения диагностики объектов социокультурного сервиса

1. Основные понятия «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса».
2. Роль и значение «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса».
3. Диагностика: технологические процессы, технические средства предприятий, стандартизация и сертификация.
4. СКСиТ как объект экспертизы, диагностики.
5. Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.

Тема 3. Общие сведения о средствах, методах экспертизы и диагностики

1. Качество турпродукта. Обязательные требования к качеству турпродукта: Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии:
2. Экспертиза продукции услуг. Основные понятия и определения диагностики и экспертизы на предприятиях СКСиТ.
3. Виды экспертизы товаров и услуг, их характеристики.
4. Основные этапы экспертизы. Процедура проведения экспертизы
5. Основные этапы экспертизы и диагностики. Подготовительный этап, основной этап, заключительный этап.
6. Основные принципы и виды экспертизы потребительских товаров и услуг.

Тема 4. Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса

1. Законодательно-правовая основа, ГОСТ «Гостиничные услуги. ГОСТ «Туристические услуги».
2. Категоризм предприятий сервиса.
3. Документы, регламентирующие деятельность предприятий питания.
4. Причины убыточности предприятий ресторанного сервиса.

Тема 5. Организация проведения экспертизы и диагностики. Диагностика как отрасль знания и вид деятельности

1. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?
2. Какие показатели качества услуг вы знаете? Обязательная и добровольная сертификация.
3. Укажите отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации.
4. Оценка качества услуг. Укажите основные цели в области сертификации услуг.
5. Какие факторы оказывают влияние на качество обслуживания в СКС.

Тестирование

Тема 3. Общие сведения о средствах, методах экспертизы и диагностики

- 1) Задание с вариантами ответов. Выберите один (или несколько) ответ(ов)
Расположите этапы реинжиниринга в хронологическом порядке -
Перепроектирование бизнес-процессов -

Создание модели предприятия -

Разработка информационной системы -

Реализация и внедрение перепроектированных процессов -

Документирование существующих процессов -

Разработка систем организационного взаимодействия персонала

2) Задание с кратким регламентированным ответом (числом).

Впишите пропущенное слово, исходя из предложенных ключевых терминов или необходимое число. Вписать слово (число) необходимо в тексте на месте прочерка в бланке №1.

_____ - набор приемов и методов, которые компания использует для проектирования бизнеса в соответствие со своими целями. 3) Задание с вариантами ответов.

Выберите один (или несколько) ответ(ов)

Теория бизнес-реинжиниринга базируется на

- a) концепции всеобщего управления качеством
- b) концепции непрерывного улучшения процессов
- c) концепции организации поставок "точно в срок"
- d) концепции конвейерного производства

4) Установите правильный порядок выполнения действий:

- a) Разработка (пересмотр) стратегии
- b) Реорганизация оргструктур
- c) Перепроектирование бизнес-процессов
- d) Бизнес-автоматизация

5) Задание с вариантами ответов. Выберите один (или несколько) ответ(ов)

Реинжиниринг предполагает улучшение основных показателей деятельности предприятия

- a) на 10 - 15%
- b) в десятки и сотни раз
- c) на 50%
- d) вдвое

6) Задание с вариантами ответов. Выберите один (или несколько) ответ(ов)

Утверждение "как можно меньше людей должно быть вовлечено в процесс" связано с реализацией принципа

- a) вертикального сжатия
- b) горизонтального сжатия
- c) единой точки контакта клиента и компании
- d) распараллеливания процесса

7) Задание с вариантами ответов. Выберите один (или несколько) ответ(ов)

Процессный подход к управлению бизнес-системой предполагает использование

- a) матричных структур управления
- b) линейно-функциональных структур управления
- c) иерархических структур управления
- d) линейно-дивизиональных структур управления

8) Задание с вариантами ответов. Выберите один (или несколько) ответ(ов) Отнесите бизнес-процессы к соответствующим группам

- a) Основные бизнес-процессы
- b) Обеспечивающие бизнес-процессы
- c) Административные бизнес-процессы -

Обучение студентов

Управление финансами

Издание методических пособий

9) Задание с вариантами ответов. Выберите один (или несколько) ответ(ов)

Принцип "горизонтального сжатия" означает, что

- а) несколько рабочих процедур объединяются в одну
 - б) этапы бизнес-процесса выполняются параллельно
 - с) сокращается число согласований
 - д) сокращается время межоперационных перерывов
- 10) установить соответствие

Отнесите бизнес-процессы ВУЗа к соответствующей группе

- а) Вспомогательные б) Сопутствующие -
- Планирование расписания занятий -
- Проведение научных конференций -
- Работа советов по защите диссертаций -
- Издание методических и учебных материалов

11) Расположите подходы к улучшению бизнес-процессов в порядке возрастания затрат на их реализацию - FAST - Бенчмаркинг - Перепроектирование - Реинжиниринг

12) К группе административных бизнес-процессов относятся:

- а) управление информационными ресурсами б) управление персоналом с) оперативного и текущего планирования д) обеспечения методической литературой е) юридического обеспечения

13) Процессный подход к организации бизнеса означает

- а) что все материальные, финансовые и информационные потоки рассматриваются во взаимодействии
- б) резкое снижение используемого времени, числа работников и других затрат на выполнение производственных функций
- с) что принятие решений становится частью деятельности каждого сотрудника
- д) отказ от линейного упорядочивания рабочих процедур

Тема 5. Организация проведения экспертизы и диагностики. Диагностика как отрасль знания и вид деятельности

Инструкция студенту: Выбрать верный вариант ответа из представленных

1. Техническое обследование — это: а) визуальный осмотр и анализ конструкций зданий; б) контроль, испытания, анализ и оценка конструкций зданий; в) осенний осмотр конструкций зданий; г) весенний осмотр конструкций зданий.
2. Дефекты считаются массовыми, если степень их распространенности в элементе составляет: а) до 10 %; б) до 60 %; в) свыше 80 %; г) свыше 60 %.
3. Осмотры зданий проводят: а) для предупреждения непредвиденных разрушений здания; б) для профилактики и предупреждения износа; в) для получения информации о фактическом состоянии здания; г) весенние и осенние осмотры позволяют организовать ремонт;
5. В процессе эксплуатации приходится делать оценку техниче-ского состояния отдельных элементов и всего здания: а) для определения и обоснования возможности дальнейшей эксплуатации; б) из-за воздействия внешней среды, ошибок при проектировании и строительстве, которые приводят к появлению дефектов и повреждений; в) так регламентируют нормы эксплуатации после приемки зда-ний госкомиссией; г) для выявления причин и возможных последствий дефектов, обнаруженных при осмотрах.
6. Какие параметры материала конструкций здания определяют несущую способность конструкций здания? а) прогибы, отклонения; б) влажность, воздухопроницаемость, гидроизоляция; в) прогибы, трещины; г) прочность на сжатие, растяжение и срез.
7. Допускаемые прогибы конструкций междуэтажных перекрытий при пролетах более 7 м составляют: а) 1/200 пролета; б) 1/300 пролета; в) 1/150 пролета; г) не ограничивается.
8. При эксплуатации зданий в отношении горизонтальной ги-дроизоляции стен:

- а) допускается при увлажнении фундаментов;
- б) допускается частичное нарушение с появлением небольших высолов на стенах; в) требуется полная влагопроницаемость;
- г) в зависимости от материала стен требуется либо полная, либо частичная гидроизоляция.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (УК-6)

1. Значение и роль экспертизы и диагностики в сервисе.
2. Основной понятийный аппарат: сервис, система сервиса, экспертиза, диагностика.
3. Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса
4. Анализ законодательства о защите прав потребителей.
5. Основные права потребителей. Права потребителей при покупке товаров.
6. Права потребителей при заключении договоров на оказание услуг. Защита нарушенных прав административном и судебном порядке.
7. Основы организации стандартизации услуг. Нормативные документы по стандартизации, документ технических условий. Федеральное агентство по техническому урегулированию и метрологии (Ростехрегулирование)
8. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов в сервисе.
9. Категоризм предприятий сервиса. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса.
10. Услуги СКСиТ, их особенности, качество.
11. Рынок услуг как разновидность товарного рынка. Анализ рынка СКСиТ, материальной базы
12. Основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.
13. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса,
14. Технологические процессы в сервисе. Технические средства предприятий сервиса. Стандартизация и сертификация.
15. Экспертиза СКСиТ, предприятий, услуг.
16. Организация проведения экспертизы и диагностирования
17. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.
18. Методы диагностирования предприятий обслуживания.
19. Качество турпродукта. Обязательные требования к качеству турпродукта: Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии:
20. Экспертиза продукции услуг. Основные понятия и определения диагностики и экспертизы на предприятиях СКСиТ.
21. Виды экспертизы товаров и услуг, их характеристики.
22. Основные этапы экспертизы. Процедура проведения экспертизы
23. Основные этапы экспертизы и диагностики. Подготовительный этап, основной этап, заключительный этап.
24. Основные принципы и виды экспертизы потребительских товаров и услуг.
25. Документальное оформление экспертизы.
26. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?
27. Какие показатели качества услуг вы знаете? Обязательная и добровольная сертификация.
28. Укажите отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации.
29. Оценка качества услуг. Укажите основные цели в области сертификации услуг.
30. Какие факторы оказывают влияние на качество обслуживания в СКС.

Типовые задания для зачета (УК-6)

Задание 1. 1. Раскройте понятия и определения, связанные с качеством материальных товаров и услуг (понятие о свойствах и качестве товаров; уровень качества; характеристика требований, предъявляемых к товарам; сертификация товаров; оценка качества товаров).

2. Раскройте понятия и определения, связанные с конкурентоспособностью материальных товаров и услуг, оценкой конкурентоспособности; охарактеризуйте пути повышения конкурентоспособности материальных товаров и услуг.

Задание 2. Подготовить презентации по фестивалям уличных театров, применению анимационного метода в профессиональном искусстве (преформанс, инсталляция, и др.)

Задание 3. Проанализировать социально-культурную деятельность православных общин по месту жительства (организация паломнических экскурсий, фестивалей творчества в детской, семейной среде, привлечение творческой интеллигенции к проведению благотворительных мероприятий и др.)

Задание 4. Подготовить примеры анимационной работы с различными социальными группами во Владимире, проанализировать информационные передачи кабельных каналов ТВ, комментирующие анимационные мероприятия города.

Задание 5 Подготовить:

а) материалы по созданию комплексной характеристики социальной группы, нуждающейся в анимационной помощи, дать характеристику:

- половозрастного состава группы;
- социального статуса членов группы;
- основных проявлений социальной напряженности внутри группы, отчуждения членов группы;
- б) разработать программу психолого-педагогической диагностики реального состояния группы, причин социальной напряженности;
- в) сделать психолого-педагогический прогноз дальнейшего развития исследуемой группы.

Задание 6. Подготовить материалы о международных и всероссийских фестивалях творчества людей с ограниченными возможностями, творческих мероприятиях в инфосреде мегаполиса.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня форсированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	УК-6	Самостоятельно применяет знания и умения для решения профессиональных задач. Владеет методами диагностики процесса оказания услуг, знает и соблюдает нормативно-законодательные требования качества оказания услуг.
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	УК-6	Допускает ошибки при применении знаний и умений для решения профессиональных задач. Испытывает затруднения в использовании методов диагностики процесса оказания услуг. Не ориентируется в требованиях законодательства качества оказания услуг.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;

- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Байдаков, А. Н., Черникова, Л. И., Запорожец, Д. В., Назаренко, А. В., Бабкина, О. Н. Управление качеством : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Управление качеством. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. - 136 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/76061.html>
2. Егоркин, О. В. Метрология, стандартизация и сертификация : учебно-методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Метрология, стандартизация и сертификация. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 84 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/86939.html>
3. Усманов, Р. А., Кондрашева, С. Г., Лашков, В. А. Метрология, стандартизация и сертификация : учебно-методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Метрология, стандартизация и сертификация. - Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2019. - 172 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/109556.html>
4. Горленко О. А., Борбаць Н. М. Статистические методы в управлении качеством : Учебник и практикум для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 306 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/446790>
5. Комаров, Н. М., Зворыкина, Т. И., Максимов, А. В., Сумзина, Л. В. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники. - 2021-05-25; Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники. - Москва: СОЛОН-ПРЕСС, 2017. - 128 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/90317.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. Агарков А. П. Управление качеством : учебник. - 2-е изд., стер.. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 204 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573199>
2. Горленко О. А., Борбаць Н. М. Статистические методы в управлении качеством : Учебник и практикум для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2021. - 306 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/471219>

6.3 Иные источники:

1. Электронные ресурсы Российской госуда<http://olden.rsl.ru/ru/networkresources> - <http://olden.rsl.ru/ru/networkresources>
2. ЭБС «Znaniy.com» - <http://www.znaniy.com/index.php?item=main>
3. Библиотека научной и учебной литературы - <http://sbiblio.com>
4. Библиотека электронных ресурсов исторического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова - <http://www.hist.msu.ru/ER/etext/PICT/modern.html> - <http://www.hist.msu.ru/ER/etext/PICT/modern.html>
5. <https://elibrary.tsutmb.ru/> - <https://elibrary.tsutmb.ru/>
6. Сайт Тамбовского государственного университета <http://tsutmb.ru> - <http://tsutmb.ru>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows 7, 8, 10

Microsoft Windows 10

Операционная система "Альт Образование"

Office 2007, 2010, 2016

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>
2. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>
4. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.