

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

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. М. Кожевникова
«17» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.О.8 Управление качеством услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства

Направление подготовки/специальность: 43.04.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Технологии сервиса в ЖКХ

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2026

Авторы программы:

Кандидат экономических наук, доцент Мачалкин Сергей Евгеньевич

Никитина Ирина Аркадьевна

Дисциплина реализуется с использованием сетевой формы.

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 518).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры управления, сервиса и туризма «___» _____ 20__ г. Протокол № ____

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, информационных технологий и креативных индустрий, Протокол от «17» июня 2026 г. № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	4
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	20
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	22
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	23

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере

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

- организационно-управленческий
- технологический

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания))

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
	ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества и оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения	
		Очная (семестр)	Заочная (семестр)
		4	5
1	Преддипломная практика	+	+

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Управление качеством услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства» относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис.

Дисциплина «Управление качеством услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства» изучается в 1 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 3 з.е.

Очная: 3 з.е.

Заочная: 3 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
Контактная работа	32	6
Лекции (Лекции)	16	2
Практические (Практ. раб.)	16	4
Самостоятельная работа (СР)	76	102
Зачет	-	-

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	
1 семестр								
1	Управление качеством в сфере организации услуг	2	1	2	2	8	12	Опрос; Решение ситуационных задач
2	Государственная экологическая экспертиза	2	1	2	-	8	12	Опрос; Решение ситуационных задач
3	Государственная экспертиза проектной документации и инженерных изысканий строительных объектов сервиса	2	1	2	-	8	12	Собеседование
4	Санитарно-эпидем иологическая экспертиза потенциально опасных для здоровья услуг	2	-	2	1	8	8	Тестирование; Собеседование
5	Санитарная экспертиза систем освещения, отопления и вентиляции	2	1	2	1	10	12	Решение ситуационных задач
6	Классификация и сертификация предприятий сервиса и услуг в Российской Федерации	2	1	2	1	10	12	Опрос
7	Процедура проведения экспертизы	2	-	2	1	12	12	Опрос

8	Нормативно-правовая база экспертизы	2	1	2	-	12	12	Тестирование; Опрос
---	-------------------------------------	---	---	---	---	----	----	---------------------

Тема 1. Управление качеством в сфере организации услуг (ОПК-3)

Лекция.

Понятие и составляющие "управление качеством". Этапы развития процесса управления качеством. Экспертиза и диагностика – определение понятий, терминология, общие положения. Экспертиза строительных проектов. Экспертиза проектно-сметной и проектной документации. Порядок проведения экспертизы. Основные виды экспертиз применяемых в сервисных предприятиях.

Практическое занятие.

1. Понятие «Управление качеством».
2. Показатели качества в различных сферах.
3. Качество с точки зрения потребителя и производителя.
4. Качество и конкурентоспособность.
5. Понятия «контроль» и «управление качеством».

Основные виды экспертиз применяемых в сервисных предприятиях.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьтесь (раскройте авторские концепции):

- позиционирование сервиса отличается от позиционирования компании;
- понятия «обслуживание клиентов» и «отношение с клиентами»;
- «высокое отношение» (high touch) означает «личное обслуживание»;
- «Клиенты начинают больше жаловаться, и это хорошо!!!
- алгоритм – «матрица» работы с жалобами;
- законы обслуживания гостей;
- Ценный совет: «Если вы стремитесь к совершенству в обслуживании клиентов, сначала нужно достичь совершенства в отношениях со своими сотрудниками».

Тема 2. Государственная экологическая экспертиза (ОПК-3)

Лекция.

Законодательство и нормативно-правовая документация экологической экспертизы. Цели, задачи, функции и виды экологической экспертизы. Объекты экологической экспертизы. Порядок проведения государственной экологической экспертизы. Сервисные предприятия как объекты экологической экспертизы.

Практическое занятие.

1. Законодательство и нормативно-правовая документация экологической экспертизы
2. Цели, задачи, функции и виды экологической экспертизы
3. Объекты экологической экспертизы
4. Порядок проведения государственной экологической экспертизы
5. Сервисное предприятие как объект экологической экспертизы

Задания для самостоятельной работы.

1. Порядок проведения государственной экологической экспертизы.
2. Сервисные предприятия как объекты экологической экспертизы.
3. Виды экологической экспертизы.

Тема 3. Государственная экспертиза проектной документации и инженерных изысканий строительных объектов сервиса (ОПК-3)

Лекция.

Цели, задачи и функции государственной экспертизы. Органы государственной экспертизы и эксперты. Перечень и содержание проектной строительной документации предъявляемой на экспертизу. Документы государственной экспертизы по результатам инженерных изысканий. Порядок проведения государственной экспертизы. Результат и заключение государственной экспертизы.

Практическое занятие.

1. Цели, задачи и функции государственной экспертизы
2. Органы государственной экспертизы и эксперты

Перечень и содержание проектной строительной документации предъявляемой на экспертизу

Задания для самостоятельной работы.

1. Документы государственной экспертизы по результатам инженерных изысканий.
2. Порядок проведения государственной экспертизы.
3. Результат и заключение государственной экспертизы.

Тема 4. Санитарно-эпидемиологическая экспертиза потенциально опасных для здоровья услуг (ОПК-3)

Лекция.

Нормативно-правовая документация по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения. Санитарные правила и нормы различных учреждений сервиса. Гигиенические требования к устройству, оборудованию и содержанию предприятий общественного питания. Санитарные требования к участку расположения предприятий общественного питания. Санитарные требования к планировке зданий предприятий сервиса. Санитарно-техническое оборудование сервисных предприятий. Оборудование и содержание помещений предприятий сервиса. Содержание бельевого хозяйства на предприятиях сервиса. Требования к личной гигиене персонала.

Практическое занятие.

1. Нормативно-правовая документация по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения.
2. Санитарные правила и нормы предприятий сервиса.

Гигиенические требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц и ресторанов.

Задания для самостоятельной работы.

1. Санитарные требования к планировке зданий предприятий сервиса.
2. Санитарно-техническое оборудование сервисных предприятий.
3. Оборудование и содержание помещений предприятия сервиса.

Тема 5. Санитарная экспертиза систем освещения, отопления и вентиляции (ОПК-3)

Лекция.

Гигиеническая оценка системы освещения: измерение средней освещенности, неравномерности яркости в поле зрения, неравномерности естественного освещения, уровня шума и электромагнитного поля создаваемого системой освещения. Гигиеническая оценка системы отопления: измерение распределения температуры воздуха в помещении с отоплением, ИК-излучения и уровня шума создаваемого системой отопления. Измерения систем вентиляции в помещении.

Практическое занятие.

1. Гигиеническая оценка системы освещения: измерение средней освещенности, неравномерности яркости в поле зрения, неравномерности естественного освещения, уровня шума и электромагнитного поля создаваемого системой освещения.
2. Гигиеническая оценка системы отопления: измерение распределения температуры воздуха в помещении с отоплением, ИК-излучения и уровня шума создаваемого системой отопления.

Измерения систем вентиляции в помещении.

Задания для самостоятельной работы.

1. СНИПы по гигиенической оценке на предприятиях.
2. Аттестация работников сервисных предприятий.
3. Приборы для проведения гигиенической оценки.

Тема 6. Классификация и сертификация предприятий сервиса и услуг в Российской Федерации (ОПК-3)

Лекция.

Критерии категорийности и классификации услуг в России. Документы по выполнению требований безопасности. Органы сертификации.

Практическое занятие.

1. Стандарты качества в жилищно-коммунальной сфере.
2. Европейские стандарты по ресурсосбережению.
3. Система показателей оценки качества ЖКУ.
4. Стандарты качества эксплуатации жилого дома.

Задания для самостоятельной работы.

Представьте доклад-презентацию на темы

1. "Состояние сертификации ЖКХ РФ"
2. "Состояние сертификации ЖКХ Тамбовской области"

Тема 7. Процедура проведения экспертизы (ОПК-3)

Лекция.

Объекты и цели стоимостной судебной экспертизы. Объекты экспертизы ущерба. Независимая экспертиза ущерба. Объекты экспертизы стоимости. Независимая экспертиза стоимости. Аргументированное ходатайство одной из сторон о проведении экспертизы. Вынесение судом определения о назначении стоимостной судебной экспертизы. Вступление определения в законную силу по прошествии 10 дней со дня вынесения. Внесение денежных средств на депозитный счет для оплаты экспертизы или подписание договора между независимой экспертной организацией и стороной за чей счет будет проводится оценка. Ознакомление эксперта-оценщика с материалами дела и осмотр объекта оценки. Составление и передача в суд экспертного заключения.

Практическое занятие.

Ознакомьтесь должностными инструкциями эксперта-оценщика. Составьте экспертного заключения (на примере предприятия ЖКХ "А").

Задания для самостоятельной работы.

1. Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса.
2. Классификация систем технического диагностирования.
3. Показатели эффективности систем технического диагностирования.

Тема 8. Нормативно-правовая база экспертизы (ОПК-3)

Лекция.

Федеральный закон РФ "О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации". Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях. Участники производства по делам об административных правонарушениях, их права и обязанности. Предмет доказывания. Доказательства. Оценка доказательств Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации. Доказательства в уголовном судопроизводстве. Производство судебной экспертизы Судебное следствие Гражданский процессуальный кодекс РФ. Доказательства и доказывание. Судебные расходы. Арбитражный процессуальный кодекс РФ. Доказательства и доказывание. Судебные расходы. Налоговый кодекс Российской Федерации часть первая. Прочие документы, относящиеся к внесудебной экспертной деятельности.

Практическое занятие.

Проведите исследование с использованием Internet ресурсов на тему «Распространенность в организациях РФ современных средств и методов управления качеством».

Задания для самостоятельной работы.

1. Категоризм предприятий сервиса.
 2. Совокупность технического состояния объекта, определяющих исправность, работоспособность или правильное функционирование.
 3. Функциональное и тестовое диагностирование объектов и систем сервиса.
- Контроль технического состояния как элемент управления эксплуатационной

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

1 семестр

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

Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Управление качеством в сфере организации услуг	Опрос	5	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
		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

2.	Государственная экологическая экспертиза	Опрос	5	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
		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.	Государственная экспертиза проектной документации и инженерных изысканий строительных объектов сервиса	Собеседование	10	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.
4.	Санитарно-эпидемиологическая экспертиза потенциально опасных для здоровья услуг	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 балл - менее 25% правильных ответов баллов не дает
		Собеседование	10	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.
5.	Санитарная экспертиза систем освещения, отопления и вентиляции	Решение ситуационных задач	10	10-8 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 7-5 баллов – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 4-3 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

6.	Классификация и сертификация предприятий сервиса и услуг в Российской Федерации	Опрос	10	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
7.	Процедура проведения экспертизы	Опрос	10	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.
8.	Нормативно-правовая база экспертизы	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 балл - менее 25% правильных ответов баллов не дает
		Опрос	10	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.
9.	Премияльные баллы		20	Дополнительные премияльные баллы могут быть начислены: - 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

10.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	20	Тестирование по всему курсу (30 вопросов)
11.	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. Управление качеством в сфере организации услуг

1. Понятие и составляющие "экспертиза и диагностика".
2. Порядок проведения экспертизы.
3. Основные виды экспертиз применяемых в сервисных предприятиях.

Тема 2. Государственная экологическая экспертиза

1. Ответы а вопросы
 1. Экологическая безопасность.
 2. Экологическая оценка и оценка воздействия на окружающую среду.
 3. Экологическая экспертиза.
 4. Ответственность за нарушение законодательства.
2. В заданиях впишите пропущенное слово, исходя из предложенных ключевых терминов или необходимое число.
 1. Образец, эталон, модель, принимаемая за исходные для сопоставления с ним других подобных объектов называют _____.
Патентом, стандартом, сертификатом, техническим условием.
 2. Процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту) – это _____.
Семплификация, сертификация, аккредитация, систематизация.
 3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции называют _____.
Разрешением, лицензией, подтверждением.
 4. Документ, устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять продукция или услуга, а также процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования – то _____.
Национальный стандарт, сертификат, технические условия.
 5. Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить _____ характер.
Инициативный, обязательный, добровольный, принудительный.
 6. Декларация соответствия относится к _____ форме подтверждения соответствия.
Необязательной, добровольной, обязательной, инициативной.
 7. Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, преобразующих входы в выходы (входные элементы в выходные) в соответствии с терминологией ИСО 9000, называется _____.

Процессом, системой, матрицей, теорией.

8. Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности называют _____.

Метрополией, морфологией, метрологией.

10. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в _____ году.

2000, 2001, 2011, 2015.

Тема 6. Классификация и сертификация предприятий сервиса и услуг в Российской Федерации

- 1 Опыт участия российских и зарубежных организаций сервиса недвижимости в области качества
- 2 Продукция как составная часть услуги в сфере сервиса недвижимости
- 3 Этапы развития менеджмента качества услуг в сервисе недвижимости
- 4 Принципы менеджмента качества.
- 5 Функции и методы менеджмента качества услуг
- 6 Информационные технологии в управлении качеством
- 7 Структура затрат и управление затратами на качество
- 8 Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция пирамиды качества, метод "Шесть сигм".
- 9 Эволюция управления качеством в России и за рубежом.
- 10 Этапы развития менеджмента качества услуг в сервисе недвижимости

Тема 7. Процедура проведения экспертизы

1. Объекты и цели стоимостной судебной экспертизы.
2. Объекты экспертизы ущерба.
3. Независимая экспертиза ущерба.
4. Объекты экспертизы стоимости.
5. Независимая экспертиза стоимости.
6. Аргументированное ходатайство одной из сторон о проведении экспертизы.
7. Вынесение судом определения о назначении стоимостной судебной экспертизы.
8. Ознакомление эксперта-оценщика с материалами дела и осмотр объекта оценки.
9. Составление и передача в суд экспертного заключения.

Тема 8. Нормативно-правовая база экспертизы

1. Федеральный закон РФ "О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации".
2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.
3. Участники производства по делам об административных правонарушениях, их права и обязанности.
4. Предмет доказывания. Доказательства. Оценка доказательств Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации.
5. Налоговый кодекс Российской Федерации часть первая.
6. Прочие документы, относящиеся к внесудебной экспертной деятельности.
7. Иск в арбитражный суд.
8. Документы для работы с персональными данными.
9. Годовое собрание.

Решение ситуационных задач

Тема 1. Управление качеством в сфере организации услуг

Изучите предложенный материал по теме «Общий порядок проведения экспертизы», заполните таблицу 1.

Таблица 1 - Сведения, содержащиеся в акте экспертизы (количественной или качественной)

Часть акта

Сведения в акте

Общая (протокольная)

Констатирующая

Заключительная

Тема 2. Государственная экологическая экспертиза

1. Составьте блок - схему организации и проведения государственной экологической экспертизы.
2. Матричный метод оценки воздействия на окружающую среду хозяйственной деятельности (ОВОС)

Цель: Изучить и приобрести навыки практического применения методов оценки воздействия на окружающую среду (ОВОС).

Содержание работы:

1. Ознакомиться с методами выявления потенциально значимых воздействий на окружающую среду.
2. Выявить основные типы воздействия и объекты, испытывающие воздействие определенного вида хозяйственной деятельности.
3. Построить матрицы Леопольда для определенного вида хозяйственной деятельности:
 - завод по производству фосфорной кислоты;
 - склад ГСМ;
 - деревообрабатывающий цех;
 - мусоросжигательный завод;
 - автомойка.

Тема 5. Санитарная экспертиза систем освещения, отопления и вентиляции

Задание. Оформить положительное (отрицательное) заключение по результатам оценки соответствия в рамках экспертного сопровождения в соответствии с приказом от 8 июня 2018 года N 341/пр.

Собеседование

Тема 3. Государственная экспертиза проектной документации и инженерных изысканий строительных объектов сервиса

1. Экспертиза проектной документации. Градостроительный Кодекс РФ об экспертизе проектной документации (190-ФЗ статьи 6, 49, 151-ФЗ статья 5). Проектная документация, подлежащая в соответствии с Градостроительным кодексом РФ государственной экспертизе. Проектная документация, требующая проведения экспертизы, рассмотрения документации в государственной или негосударственной экспертизах.

2. Порядок организации и проведения государственной экспертизы результатов инженерных изысканий (ПП РФ от 05.03.2007 № 145 с изменениями).
3. Задание на проектирование — требования Градостроительного регламента. Основные документы, необходимые для разработки проектной документации. Изменение статуса ГПЗУ. Проект планировки и проект межевания ЗУ.
4. Архитектурно-строительное проектирование. Градостроительный Кодекс РФ о подготовке проектной документации (Статьи 48). Состав разделов проектной документации и основные требования к их содержанию (ГрК статья 48, ПП РФ от 16.02.2008 № 87 с изменениями).
5. Проектная документация — нормативные требования. Специальные технические условия для разработки проектной документации. Основные изменения по ФЗ № 342-ФЗ «О внесении изменений в Градостроительный кодекс РФ...»: уточненный состав и содержание разделов проектной документации в зависимости от назначения объекта и видов работ; новые правила проведения экспертизы в отношении проектной документации по объектам, расположенным на территориях двух и более субъектов РФ; отмена института модифицированной проектной документации.
6. Законодательство, регламентирующее разработку проектной документации в строительстве. ГрК, законы «О стандартизации», «О техническом регулировании», «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», перечни национальных стандартов и сводов правил.

Тема 4. Санитарно-эпидемиологическая экспертиза потенциально опасных для здоровья услуг

1. Цели проведения санитарно-эпидемиологической экспертизы потенциально опасных для здоровья услуг.
2. Порядок проведения санитарно-эпидемиологической экспертизы потенциально опасных для здоровья услуг

Тестирование

Тема 4. Санитарно-эпидемиологическая экспертиза потенциально опасных для здоровья услуг

Вариант 1

1. В структуре Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека имеются следующие управления:
 - A. санитарного надзора
 - B. эпидемиологического надзора
 - C. контроля особо опасных инфекции
 - D. нет верного варианта
2. Круг качества — это:
 - A. группа работников, регулярно собирающихся на добровольных началах для выявления проблем, влияющих на эффективность производства и качества продукции, и подготовки предложений по их устранению
 - B. система, которая применяется преимущественно в серийном производстве
 - C. дешевые и низкосортные товары
 - D. система организации производства и снабжения, позволяющая реализовать принцип «точно в срок»
3. Метод измерения качества сервиса «SERVPERE» основывается на:
 - A. эмпирическом исследовании, случаев взаимодействия потребителя и исполнителя
 - B. эмпирическом исследовании, ожиданий потребителей (разрывы)
 - C. оценка качества оказанного сервиса
4. Метод измерения качества сервиса «Кано» основывается на:
 - A. эмпирическом исследовании, случаев взаимодействия потребителя и исполнителя
 - B. оценка качества оказанного сервиса
 - C. на проведении опроса потребителей

5. Назовите авторов концепции «нейтральной зоны»?
 - А. Кедотт
 - В. Терджен
 - С. Деминг

6. Основными направлениями реформы санитарно-эпидемиологической службы явились...
 - А. укрупнение и централизация имеющихся учреждений
 - В. разделение функций на надзорную и исполнительную
 - С. решение вопросов правового регулирования
 - Д. все верно

7. Стандарт – это:
 - А. нормативно-технический документ
 - В. знак, который вручают производителю изделия
 - С. документ, описывающий технологию производственного процесса

8. Техническое качество означает:
 - А. то, с чем клиент остался после взаимодействия со служащими
 - В. соответствие определенной категории звездности гостиницы
 - С. процесс предоставления услуги
9. Функционально качество – это:
 - А. процесс предоставления услуги
 - В. удовлетворение от качества номера в гостинице, приятного освещения, интерьера, блюда в ресторане и т.д.
 - С. соответствие определенного уровня в сфере ЖКХ

10. Что не является основной целью TQM?
 - А. ориентация предприятия на сотрудников и руководство
 - В. ориентация предпринимателя на удовлетворение текущих и потенциальных запросов потребителей
 - С. возведение качества в ранг цели предпринимательства

Вариант 2

1. Понятие экспертиза включает:
 - а) решение вопросов, исследование которых требует специальных знаний с предоставлением мотивированного заключения
 - б) сложившиеся в обществе ценностные нормы и представления
 - в) анализ и оценка потребительских свойств товаров
2. Экспертиза, как специальный вид деятельности состоит двух из компонентов:
 - а) объект экспертизы
 - б) специалисты
 - в) критерии
 - г) рынок
3. Методы товарной экспертизы подразделяются на группы:
 - а) объективные, эвристические
 - б) социологические, экспертные
 - в) теоретические
4. Что подразумевается под следующим определением: сведения о товаре предназначенные для пользователей, т.е. субъектов коммерческой деятельности?

а) товарная информация

б) маркировка

в) штриховое кодирование

5. Какая из форм товарной информации наиболее доступна для населения?

а) словесная

б) цифровая

в) изобразительная

г) символическая

6. Что является носителем торговой маркировки?

а) бирки; б) кассовые чеки; в) этикетки; г) вкладыши

7. Какие основные требования предъявляются к товарной информации?

а) наглядность, эстетичность

б) правдивость, востребованность

в) достоверность, доступность, достаточность

8. Какое из требований 3Д связано с принципом информационной открытости?

а) достоверность; б) доступность; в) достаточность

9. Продолжите определение: маркировка – это текст, условные обозначения или рисунок, нанесённый на товар или упаковку:

а) предназначенные для доведения до покупателя информации об изготовителе, количественных и качественных характеристиках товара

б) предназначенная для пользователей, т.е. субъектов рынка

в) нет верного варианта

10. Кольеретки – это:

а) разновидность этикеток, которые наклеиваются на горлышко бутылок, они не несут на себе информационной нагрузки, их назначение эстетическое оформление

б) разновидность этикеток

в) нет верного ответа

11. Штриховое кодирование – это:

а) разновидность этикеток

б) автоматизированная идентификация и учет информации о товаре, закодированной в виде цифр и штрихов

в) кассовые чеки и ценники

12. Чек товара содержит следующую информацию:

а) дата покупки, цена товара, наименование торгового предприятия

б) цена, рекомендация использования товара

в) цена, дата, срок хранения

13. Структура штрих кода включает 13 цифр, каждая цифра представляет чередование двух штрихов и двух пробелов. Укажите какую информацию несут первые три цифры:

а) код страны происхождения товара

б) код фирмы-производителя товара

в) код товара

14. Структура штрихкода включает комбинацию цифр, каждая цифра представляет чередование двух штрихов и двух пробелов. Укажите, какую информацию несет последнее число:

а) код страны происхождения товара

б) код фирмы-производителя товара

в) контрольное число

15. Укажите, каким видам экспертизы не могут подвергаться товары:

а) нет верного ответа

б) товарной

- в) технологической
- г) экономической
- д) патентно-лицензионной
- е) судебно-правовой

Тема 8. Нормативно-правовая база экспертизы

Вопрос 1 Принцип «Организация, ориентированная на потребителя» означает:

- 1 что организация должна понимать и выполнять требования потребителей;
- 2 что организация должна выпускать современную эффективную продукцию;
- 3 что организация должна устанавливать тесные связи с потребителями своей продукции

Вопрос 2 Принцип «Роль руководства» означает, что:

- 1 на предприятии должно быть умелое руководство.
- 2 Руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение целей организации.
- 3 Руководство должно обеспечивать эффективное стратегическое развитие организации.

Вопрос 3 Принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками» означает, что:

- 1 эти отношения повышают способность обеих сторон создавать ценность
- 2 на основе этих отношений достигается повышение качества выпускаемой продукции
- 3 достигается повышение степени готовности организации выпускать нужную поставщику продукцию

Вопрос 4 Принцип «Постоянное улучшение» означает, что:

- 1 необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия
- 2 необходимо постоянно улучшать сведения и знания, зафиксированные на носителях информации
- 3 непрерывное улучшение является постоянной целью организации

Вопрос 5 Принцип «Подход как к процессу» означает, что:

- 1 необходимо выявлять процессы коммерческой деятельности предприятия
- 2 желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом
- 3 организация должна управлять всеми бизнес- процессами изготовления продукции

Вопрос 6 Принцип «Системный подход к менеджменту» означает, что:

- 1 предприятие должно рассматриваться как система с сетью бизнес- процессов
- 2 подразделения, рассматриваемые как элементы структуры организации, повышают качество продукции
- 3 управление системой взаимосвязанных процессов способствуют повышению эффективности организации

Вопрос 7 Составной частью механизма управления качеством продукции является:

- 1 политика предприятия в области новой продукции
- 2 система менеджмента качества
- 3 система контроля качества продукции

Вопрос 8 Система менеджмента качества создается для:

- 1 реализации политики предприятия в области качества
- 2 объединение целей в области качества структурных подразделений организации
- 3 реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества

Вопрос 9 Механизм управления качеством включает:

- 1 издержки предприятия
- 2 задачи стратегического планирования
- 3 реализацию продукции

Вопрос 10 Политика предприятия в области качества формируется:

- 1 руководством предприятия
- 2 Советом директоров предприятия
- 3 Нанятым квалифицированным менеджером

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ОПК-3)

- 1 Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
- 2 Объекты управления качеством.
- 3 Субъекты управления качеством.
- 4 Показатели качества, их классификация.
- 5 Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.
- 6 Основные этапы развития систем управления качеством.
- 7 Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.
- 8 Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
- 9 Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
- 10 Современные концепции управления качеством: концепция «Шесть сигм»
- 11 Современные концепции управления качеством: цикл ШухартаДеминга
- 12 Современные концепции управления качеством: концепция всеобщего менеджмента качества
- 13 Современные концепции управления качеством: концепция EFQM
- 14 Базовые принципы управления качеством.
- 15 Экспертиза и диагностика – определение понятий, терминология, общие положения.
- 16 Экспертиза строительных проектов.
- 17 Экспертиза проектно-сметной и проектной документации.
- 18 Порядок проведения экспертизы.
- 19 Основные виды экспертиз применяемых в сервисе.
- 20 Законодательство и нормативно-правовая документация экологической экспертизы.
- 21 Цели, задачи, функции и виды экологической экспертизы.
- 22 Объекты экологической экспертизы.
- 23 Порядок проведения государственной экологической экспертизы.
- 24 Сервисное предприятие как объект экологической экспертизы.
- 25 Цели, задачи и функции государственной экспертизы.
- 26 Органы государственной экспертизы и эксперты.
- 27 Перечень и содержание проектной строительной документации для госэкспертизы.
- 28 Документы государственной экспертизы по результатам инженерных изысканий.
- 29 Порядок проведения государственной экспертизы.
- 30 Результат и заключение государственной экспертизы.
- 31 Задачи и виды строительно-технической экспертизы.
- 32 Диагностика инженерных систем и коммуникаций предприятия.
- 33 Нормативно-правовая документация по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения.

Типовые задания для зачета (ОПК-3)

1. Составьте алгоритм планирования работ по выбору метода контроля качества ремонтных работ.
2. Постройте укрупненную блок-схему оценки качества эксплуатации объекта жилищного фонда.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	ОПК-3	Демонстрирует достаточный уровень знаний для внедрения основных положений менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества на предприятие сервиса. ¶Разрабатывает основные положения для внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере ¶Владеет методикой комплексного и структурного анализа объекта и систем сервиса.¶
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ОПК-3	Допускает ошибки при применении знаний для внедрения основных положений менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества на предприятие сервиса. ¶Испытывает затруднения при разработки основных положений для внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере ¶Не ориентируется в методики комплексного и структурного анализа объекта и систем сервиса.¶

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. Шклярова Е. И. Управление качеством, стандартизация и сертификация : курс лекций. - Москва: Альтаир : МГАВТ, 2016. - 103 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482413>
2. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : Учебное пособие для вузов. - пер. и доп.; 4-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 412 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452692>
3. Каржаубаев, К. Е. Стандартизация, сертификация и системы менеджмента : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Стандартизация, сертификация и системы менеджмента. - Алматы: Нур-Принт, 2015. - 344 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/67143.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. Сердюк В. С., Бакико Е. В., Добренко А. М., Белоусова Ю. С., Цорина О. А., Мелещенко Е. Э. Экспертиза безопасности труда : Учебное пособие для вузов. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 150 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/457051>
2. Шилиманов М. Н. Экспертиза и инспектирование инвестиционного процесса : учебно-методическое пособие. - Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2014. - 79 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275821>
3. Корякина Е.А. Экологическая сертификация и стандартизация : курс лекций : учеб. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2013. - 147 с.
4. Ляшко А. А., Ходыкин А., Волошко Н. И., Снитко А. П. Товароведение, экспертиза и стандартизация : учебник. - 2-е изд.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 660 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496128>
5. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для спо. - Весь срок охраны авторского права; Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в. - Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. - 137 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/93551.html>
6. Хлистун, Ю. В. Стандартизация, сертификация, лицензирование : сборник нормативных актов и документов. - Весь срок охраны авторского права; Стандартизация, сертификация, лицензирование. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 430 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/30221.html>

6.3 Иные источники:

1. «Открытые Информационные системы» - <http://www.osp.ru>
2. Библиотека научной и учебной литературы - <http://sbiblio.com>
3. Мир новой экономики - <http://economicus.ru>
4. Национальный открытый университет «ИНТУИТ» - <http://intuit.ru/>
5. Портал "Гуманитарное образование" - <http://www.humanities.edu.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:

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

7-Zip 9.20

Операционная система Microsoft Windows 10

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
2. Юрайт: образовательная платформа, электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
4. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>
5. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина: официальный сайт. – 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.