

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.10 Организация обслуживания на предприятиях 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

Авторы программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Доктор экономических наук, доцент Козлова Галина Васильевна

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.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	19
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	20
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	22

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-1 Способен организовывать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий

ПК-6 Способен организовать контактную зону для обслуживания потребителей

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
	ПК-1 Способен организовывать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	Устанавливает деловые связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным домом
	ПК-6 Способен организовать контактную зону для обслуживания потребителей	Применяет навыки организации процесса сервиса и подбора необходимых ресурсов и средств с учетом требований потребителя

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-1 Способен организовывать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения	
		Очная (семестр)	Заочная (семестр)
		7	7
1	Сервисная практика	+	+
2	Формирование клиентурных отношений в сервисе	+	+

ПК-6 Способен организовать контактную зону для обслуживания потребителей

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения					
		Очная (семестр)			Заочная (семестр)		
		4	7	8	4	7	8
1	Организационно-управленческая практика			+			+
2	Управление объектами сервиса	+			+		
3	Формирование клиентурных отношений в сервисе		+			+	

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Организация обслуживания на предприятиях сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис.

Дисциплина «Организация обслуживания на предприятиях сервиса» изучается в 5 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	48	10
Лекции (Лекции)	16	4
Практические (Практ. раб.)	32	6
Самостоятельная работа (СР)	60	94
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	Введение. Теоретические аспекты сферы услуг	2	-	8	1	6	12	Собеседование; Реферат
2	Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя	1	1	8	1	6	12	Опрос; Выполнение практических заданий

3	Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах	1	-	2	1	6	12	Практическое задание для практической подготовки; Опрос
4	Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ	2	1	2	-	8	12	Тестирование; Опрос
5	Формы обслуживания потребителей на предприятиях ЖКХ	2	1	Пп 2	Пп 1	12	12	Выполнение практических заданий; Практическое задание для практической подготовки
6	Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований	2	-	4	1	6	12	Выполнение практических заданий; Опрос
7	Пути повышения качества услуг и увеличения объема продаж	2	-	2	1	6	12	Выполнение практических заданий; Собеседование; Опрос
8	Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания	4	1	4	-	10	10	Тестирование; Опрос

Тема 1. Введение. Теоретические аспекты сферы услуг (ПК-1)

Лекция.

Предмет, цель и задачи курса. Роль дисциплины в формировании специалиста. Сущность услуг. Особенности формирования рынка услуг и субъекты рынка. Свойства и характеристика услуг. Особенности жизненного цикла услуги. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт. Материальные и социально-культурные услуги: особенности формирования ЖКХ.

Практическое занятие.

1. Предприятие: характеристика и классификация.
2. Виды предприятий.
3. Жизненный цикл услуги.

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучение и систематизация справочных материалов с использованием глобальной сети «Интернет», учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации по дисциплине.
2. Материальные и социально-культурные услуги
3. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 2. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя (ПК-1)

Лекция.

Характеристика и структура производственного процесса и процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Типы и методы организации выполнения услуг. Принципы организации обслуживания потребителей предприятий непроизводственного сервиса.

Практическое занятие.

1. Формы обслуживания.
2. Место и роль общения участников сервисной деятельности.
3. Основные правила обслуживания потребителей.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте аргументированные ответы:

1. В чем отличие материальных и социально-культурных услуг?
2. Кто такой потребитель, исполнитель? 3. Назовите основные этапы жизненного цикла услуг.
4. Что включает в себя время оказания услуги?
5. Назовите основные типы выполнения услуг.
6. Дайте характеристику методов организации выполнения услуг.
7. Что такое потребности, какие они бывают
2. Изучение и систематизация нормативно-правовой документации, регулирующей отношения между потребителями и исполнителями в ЖКХ.
3. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 3. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах (ПК-1)

Лекция.

Потребности и удовлетворение потребностей. Классификация потребностей: мировой и отечественный опыт. Стадии развития потребностей. Факторы формирования и развития потребностей. Удовлетворение потребностей индивида в услугах. Основные составляющие процесса обслуживания. Требования к услугам и обслуживанию.

Практическое занятие.

1. Понятия: качество, качество услуг, качество обслуживания.
2. Показатели характеризуют качество услуг.
3. Факторы влияют на качество услуг.
4. Степень удовлетворенности/неудовлетворенности потребителей в услугах.
5. Факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей туристских услуг.

Задания для самостоятельной работы.

1. Анализ Закона РФ «О защите прав потребителей», которые регулируют защиту прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1 (ред.от 03.07.2016). Кодификация РФ: <http://rulaws.ru/laws/Zakon-RF-ot-07.02.1992-N-2300-1/>
2. Углубленное изучение материала.

Тема 4. Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ (ПК-6)

Лекция.

Номенклатура и характеристика нормативно-правовых и законодательных актов Российской Федерации, регламентирующих деятельность предприятий ЖКХ. Основные условия для осуществления гражданами права на жилище. Нормы права, регулирующие жилищное законодательство. Порядок регулирования жилищных отношений. Способы защиты жилищных прав граждан. Характеристика жилищного фонда и видов его собственности. Паспортизация жилых помещений. Местный рынок жилья. Приватизация, национализация и муниципализация жилья. Права и обязанности собственника жилого помещения. Условия и порядок перевода жилого помещения в нежилое и нежилого помещения в жилое. Особенности изъятия у собственника жилого помещения. Выкупная цена и условия выкупа жилого помещения при изъятии земельного участка для государственных и муниципальных нужд. Право собственности на общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме. Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме. Управление многоквартирным домом, находящимся в муниципальной собственности. Проведение общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.

Практическое занятие.

1. Кодифицированные нормативные акты: Жилищный кодекс РФ, Гражданский кодекс РФ, Бюджетный кодекс РФ, Градостроительный кодекс РФ, Налоговый кодекс РФ, Федеральные конституционные законы, федеральные законы. Подзаконные нормативные акты.
2. Региональное законодательство. Основные цели и задачи жилищно-коммунального комплекса. Системы жизнеобеспечения муниципального образования.
3. Подходы и методы к структурным преобразованиям в муниципальном хозяйстве. Распределение функций собственника, управления и выполнения работ (услуг).

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте аргументированные ответы:

1. Согласно какому нормативно-правовому документу классифицируются услуги?
2. Назовите отличительные особенности процессов – производственного и оказания услуг.
3. Охарактеризуйте структуру производственного процесса и процесса оказания услуг.

Тема 5. Формы обслуживания потребителей на предприятиях ЖКХ (ПК-1)

Лекция.

Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.

Практическое занятие.

1. Основные компоненты предпродажного смешанного и послепродажного обслуживания.
2. Принципы технического обслуживания.
3. Принципы гарантийного обслуживания.

Задания для самостоятельной работы.

- 1 Эксплуатационные инструкции.
- 2 Пространственный и временной факторы при сегментации сферы услуг.
- 3 Углубленное изучение материалов темы.

Тема 6. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований (ПК-1)

Лекция.

Сущность и виды маркетинговых исследований. Методы маркетинговых исследований. Организация маркетинговых исследований. Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований.

Практическое занятие.

- 1 Методы и формы обслуживания.
- 2 Правила работы с клиентами.
- 3 Классификация форм обслуживания.
- 4 Градация услуг по классности.
- 5 Факторы негативного восприятия предприятий сферы сервиса.

6 Противоречия между интересами предприятия и клиентами.

Задания для самостоятельной работы.

1. Разработка стратегии послепродажного обслуживания.
2. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 7. Пути повышения качества услуг и увеличения объема продаж (ПК-6)

Лекция.

Понятие и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг. Факторы, формирующие качество услуг. Качество обслуживания потребителей. Уровень обслуживания потребителей. Принципы сбытовой политики предприятий ЖКХ.

Практическое занятие.

1. Сущность и задачи ремонта.
2. Формы организации и виды ремонтного обслуживания.
3. Основные варианты организации системы сервиса.
4. Организационная структура сервисного центра.

Задания для самостоятельной работы.

1. Цели эффективного послепродажного обслуживания и его схема.
2. Принципиальная схема смешанного обслуживания.
3. Потoki информации в сфере смешанного сервиса.
4. Цели эффективного послепродажного обслуживания и его схема.
5. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 8. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания (ПК-1)

Лекция.

Инновации в ЖКХ. Влияние внедрения новых видов услуг и форм обслуживания на формирование стратегии и тактики управления. Подходы к формированию цены на развитие услуг. Порядок регулирования тарифов организаций коммунального комплекса, обеспечивающих электро-, тепло-, водоснабжение, водоотведение и очистку сточных вод, утилизацию (вывоз) ТБО. Федеральные, региональные и местные стандарты оплаты жилого помещения и коммунальных услуг. Порядок определения экономически обоснованных тарифов на оплату ЖКУ. Дифференциация тарифов на ЖКУ в зависимости от проживания граждан в домах, имеющих все виды благоустройства, частичное благоустройство, не имеющих удобств. Современные методы управления затратами в ЖКХ.

Практическое занятие.

1. Понятие сервиса и основные требования к сервису.
2. Основные задачи системы сервиса.
3. Виды сервиса по времени его осуществления.
4. Фирменный сервис.
5. Основные подходы к осуществлению сервиса.
6. Виды сервиса по содержанию работ.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте аргументированные ответы:

1. Внедрение на рынок новых услуг и форм обслуживания.
2. Чем вызвана необходимость внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях ЖКХ?
3. Назовите виды эффекта от внедрения новых услуг на предприятиях ЖКХ?
4. Каким образом возможно оценить эффект от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях ЖКХ.
5. Углубленное изучение материалов темы.

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:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Введение. Теоретические аспекты сферы услуг	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.
		Реферат	10	<p>10-9 баллов – содержание рефера: 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;</p> <p>- личностные качества: ораторские способности. соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы;</p> <p>- 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.</p> <p>8-5 балла – реферат соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию</p> <p>4-3 балла - реферат соответствует теме, структура отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профес-сиональную терминологию. В оформле-нии имеются недоработки.</p> <p>1 балла – в структуре и оформлении пре-зентации имеются недоработки, матери-ал представлен в презентации не рацио-нально, мало иллюстративного материала, студент не владеет информацией по теме, не отвечает на задаваемые вопро-сы;</p>

2.	Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя	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
		Выполнение практических заданий	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.	Значение процесса обслуживания в удовлетворении и потребностей индивида в услугах	Практическое задание для практической подготовки	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
		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.
4.	Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ	Тестирование(контрольный срез)	10	10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 7-5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 4-3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 2-менее 25% правильных ответов баллов не дает

		Опрос	5	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
5.	Формы обслуживания потребителей на предприятиях ЖКХ	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>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.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
		Практическое задание для практической подготовки	5	<p>балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>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.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
6.	Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>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.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>

		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.
7.	Пути повышения качества услуг и увеличения объема продаж	Выполнение практических заданий	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
		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	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.	Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания	Тестирование(контрольный срез)	10	<p>10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>6 баллов – 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.</p> <p>4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>2 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
		Опрос	5	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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		70	Прохождение тестирования (30 вопросов) по всему курсу дисциплины (10 баллов)
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

Выполнение практических заданий

Тема 2. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя

Опираясь на Закон РФ «О защите прав потребителей», которые регулируют защиту прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1 (ред.от 03.07.2016). Кодификация РФ:
<http://rulaws.ru/laws/Zakon-RF-ot-07.02.1992-N-2300-1/>

Подготовьте ответы на вопросы:

1. Какую ответственность несет исполнитель за выполнения заказа в срок?
2. Какую ответственность несет исполнитель за некачественно выполненный заказ (услугу)?
3. Какие права имеет исполнитель?
4. Какие права имеет потребитель?

Тема 5. Формы обслуживания потребителей на предприятиях ЖКХ

Найдите соответствия:

- 1 *Обслуживание на дому*
- 2 *Прием заказов по месту работы*
- 3 *Самообслуживание*
- 4 *Комбинированная (комплексная) форма обслуживания*
- 5 *Выездное обслуживание*
- 6 *Формы обслуживания технического оборудования*

- а) широко применяется при ремонте крупногабаритной техники
- б) состоит в том, что на том или ином предприятии фирма бытового обслуживания организует прием заказов на некоторые виды;
- в) позволяет удовлетворить потребителям некоторые свои потребности в бытовых услугах собственными силами;
- г) заключается в предложении максимального количества услуг на одном месте при обеспечении минимального расхода времени потребителей;
- д) заключается в том, что выездные бригады предприятия сервиса осуществляют услуги по месту жительства или работы;
- е) удаленная поддержка;
- и) техническая поддержка оборудования с непосредственным выездом к заказчику;
- к) техническая поддержка оборудования в лабораторных условиях.

Тема 6. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований

Составить анкету для исследования потребительских предпочтения жителей г. N (или района) на рынке услуг (продукта)

Цели проведения анкетирования:

- 1 Зафиксировать узнаваемость компании и бренда продукции на изучаемых рынках.
- 2 Выявление потребительских предпочтений и факторов принятия решения.
- 3 Определение круга основных конкурентов.
- 4 Определение основных источников информации о продукции.
- 5 Подготовка плана комплекса мероприятий по повышению узнаваемости и лояльности к компании и бренду.

Опрос

Тема 2. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя

- 1 Понятие "потребности"?
- 2 Что понимает по процессом "удовлетворение потребностей"?
- 3 Классификация потребностей: мировой и отечественный опыт.
- 4 Стадии развития потребностей.
- 5 Основные составляющие процесса обслуживания.
- 6 Требования к услугам и обслуживанию.

Практическое задание для практической подготовки

Тема 3. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах

Разработайте анкету для конкретного предприятия ЖКХ (по выбору студента), с целью выявления степени удовлетворенности клиентов, оказываемыми услугами. Анкета должна содержать открытые и закрытые вопросы.

Тема 5. Формы обслуживания потребителей на предприятиях ЖКХ

Описать технологию обслуживания на предприятии, применяемую в организации (на конкретном примере):

- прием клиента и установление контакта с ним;
- установление мотивации выбора услуги (товара);
- предложение (презентация) услуги (товара);
- оформление правоотношения и расчет с клиентом;
- информационное обеспечение покупателя;
- обратная связь с покупателем.

Реферат

Тема 1. Введение. Теоретические аспекты сферы услуг

1. Структура производственного процесса и процесса оказания услуг.
2. Организация производственного процесса ЖКС.
3. Организация процесса оказания услуг во времени.
4. Типы и методы организации выполнения услуг.
5. Принципы организации обслуживания потребителей предприятий непроизводственного сервиса.
6. Основные элементы производственного процесса.
7. Формы обслуживания потребителей ЖКС.
8. Особенности процесса обслуживания потребителей ЖКС.

Собеседование

Тема 1. Введение. Теоретические аспекты сферы услуг

Роль дисциплины в формировании специалиста. Сущность услуг. Особенности формирования рынка услуг и субъекты рынка. Свойства и характеристика услуг. Особенности жизненного цикла услуги. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт. Материальные и социально-культурные услуги: особенности формирования ЖКХ.

Тестирование

Тема 4. Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ

1. Верно ли утверждение, что «...эффективность сервиса зависит от форм и методов обслуживания потребителей»:

- а) нет;
- б) да;
- в) нет верного варианта.

2. Под «формой обслуживания» понимается:

- а) способ предоставления услуг потребителю;
- б) эффективность сервисной деятельности;
- в) способ реализации продукции.

3. Под «методом обслуживания» понимается:

- а) способ предоставления услуг потребителю;
- б) эффективность сервисной деятельности;
- в) способ реализации продукции.

4. К современным формам обслуживания потребителя, относятся:

- а) обслуживание потребителей в стационарных условиях;
 - б) обслуживание потребителей с выездом на дом;
 - в) бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя;
 - г) обслуживание с использованием обменных фондов товаров.
- д) все варианты верны.

5. Укажите критерии, предъявляемые к современным формам обслуживания потребителя:

- а) сокращают время обслуживания;
- б) создают удобство потребления услуг;
- в) имеют низкую себестоимость.

6. Метод «самообслуживание» предполагает:

- а) выезд к заказчику;
- б) самостоятельное исполнение потребителем части технологических операций услуги;
- в) обслуживание потребителей в стационаре.

7. Метод «абонементное» обслуживание предполагает:

- а) в стационаре и выездом к заказчику, на основе абонемента;
- б) самостоятельное исполнение потребителем части технологических операций услуги;
- в) обслуживание потребителей в стационаре.

8. Обслуживание потребителей происходит в среде, которая называется:

- а) торговым залом;
- б) контактной зоной;
- в) вестибюлем.

9. Раскройте понятие «сервиса»: _____

10. Какие элементы включает «предпродажный сервис»: _____

11. Послепродажный сервис делится на

- а) гарантийный;
- б) послегарантийный;
- в) бессрочный.

12. Что понимается под «фирменном сервисом»: _____

13. Перечислите основные преимущества фирменного сервиса: _____

14. Верно ли утверждение, что «..гарантия является важным фактором, обеспечивающим защиту для продавца и защиту для потребителя»:

- а) нет; б) да; в) нет верного варианта.

15. Является ли обязанностью продавца предоставление потребителю понятной инструкции по эксплуатации товара: _____

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ПК-1, ПК-6)

- 1 Понятие «качество жизни» и ее составляющие.
- 2 Формирование модели «качества жизни».
- 3 Сервисная деятельность в процессе формирования потребностей.
- 4 Формы удовлетворения потребности человека.
- 5 Особенности обращения в сервисной деятельности.
- 6 Виды общения и их характеристики.
- 7 Понятие «контактной зоны» и модель ее создания.
- 8 Типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними.
- 9 Этико-психологический тип «квадрат»

Типовые задания для зачета (ПК-1, ПК-6)

1. Внедрение на рынок новых услуг и форм обслуживания.
2. Чем вызвана необходимость внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях ЖКХ?
3. Назовите виды эффекта от внедрения новых услуг на предприятиях ЖКХ?
4. Каким образом возможно оценить эффект от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях ЖКХ.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	ПК-1	Свободно ориентируется в вопросах управления много-квартирным домом, устанавливает деловые связи с собственниками помещений в многоквартирном доме. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
	ПК-6	Демонстрирует хороший уровень знания и понимания формирования клиентурных отношений с потребителями услуг.¶Хорошо применяет полученные знания в практической деятельности.¶Хорошо владеет знаниями и навыками применения полученных знаний в профессиональной деятельности. ¶Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком.¶
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ПК-1	Демонстрирует отсутствие знаний и понимания в вопросах управления многоквартирным домом, в установлении деловых связей с собственниками помещений в многоквартирном доме. Не может применять полученные знания в практической деятельности. Не владеет знаниями и навыками применения полученных знаний в профессиональной деятельности. Ответы носят нелогичный и неуверенный характер

(0 - 47 баллов)	ПК-6	Демонстрирует отсутствие знаний и понимания организации процесса сервиса и подбора необходимых ресурсов и средств с учетом требований потребителя.¶Не может применять полученные знания в практической деятельности.¶Не владеет знаниями и навыками применения полученных знаний в профессиональной деятельности. ¶Ответы носят нелогичный и неуверенный характер.¶
-----------------	------	---

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. Трухачёва Г. А., Скоблицкая Ю. А. Архитектура многоэтажных жилых комплексов: организация обслуживания : монография. - Ростов-на-Дону|Таганрог: Южный федеральный университет, 2018. - 188 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500136>

2. Охотина Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. - 116 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>
3. Афонин, А. М., Михайличенко, Н. А., Царегородцев, Ю. Н. Организация производственной деятельности предприятия. Часть 2. Снабженческо-заготовительная и логистическая деятельность предприятия : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Организация производственной деятельности предприятия. Часть 2. С. - Москва: Московский гуманитарный университет, 2016. - 132 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/74710.html>
4. Афонин, А. М., Михайличенко, Н. А., Царегородцев, Ю. Н. Организация производственной деятельности предприятия. Часть 1. Финансово-хозяйственная деятельность предприятия : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Организация производственной деятельности предприятия. Часть 1. Ф. - Москва: Московский гуманитарный университет, 2016. - 205 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/74709.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. Ефимова, Г. Н. Организация обслуживания. Часть 1 : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Организация обслуживания. Часть 1. - Москва: Московский гуманитарный университет, 2012. - 52 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/14520.html>
2. Денисович, Ю. Ю., Осипенко, Е. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Ч. - Благовещенск: Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. - 178 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/55904.html>
3. Пасько, О. В., Бураковская, Н. В., Кулагина, Е. В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. - Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. - 211 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/26711.html>
4. Баранов Б. А., Скоркина И. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет : Учебное пособие Для СПО. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 184 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/457045>
5. Сологубова Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебник Для СПО. - испр. и доп; 3-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 332 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452306>
6. Оробейко Е.С., Шредер Н.Г. Организация обслуживания: рестораны и бары : учеб. пособ.. - М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2006. - 319 с.
7. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность : учебник. - 6-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>
8. Стровский, Л. Е., Казанцев, С. К., Неткачев, А. Б., Гордеев, Г. Д., Шаблова, Е. Г., Пономарева, Е. С., Дистергефт, Ю. И., Хмельницкая, З. Б., Ковалева, В. Е., Паршина, Е. А., Захаров, С. Ю., Беляева, Ж. С., Тургель, И. Д., Кузнецова, Е. Ю., Журавская, М. А., Фролова, Е. Д., Пичурин, И. И., Паршин, С. Внешнеэкономическая деятельность предприятия : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям. - 2022-03-26; Внешнеэкономическая деятельность предприятия. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 503 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81751.html>
9. Кн.2: Инновационно-инвестиционная деятельность предприятия, 2011. - 556 с.
10. Долгушева И. Хозяйственная деятельность предприятия : монография. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 182 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=96882>

6.3 Методические разработки:

1. Тарасова, Н. В. Системы массового обслуживания : методические указания к семинарским занятиям по дисциплине «сервисная деятельность». - Весь срок охраны авторского права; Системы массового обслуживания. - Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012. - 24 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/17695.html>

6.4 Иные источники:

1. Информационный ресурс ИД "Коммерсант" - <https://www.kommersant.ru/>
2. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
3. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
4. Интернет-энциклопедии - <http://www.rubicon.com/>
5. Справочно-информационный портал Sociosite - www.sociosite.net
6. 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:

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

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

7-Zip 9.20

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Операционная система Microsoft Windows 10

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
2. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>
3. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
4. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>
5. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
6. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>

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.