

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

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Е. Ю. Меркулова
«23» июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.О.9 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: 2023

Тамбов, 2023

Авторы программы:

Кандидат экономических наук, Мачалкин Сергей Евгеньевич

Никитина Ирина Аркадьевна

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 «14» июня 2023 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «23» июня 2023 г. № 12.

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).....	16
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	18
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	19

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:

- научно-исследовательский
- организационно-управленческий

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)
		4
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.

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

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О	О	О	
1 семестр					
1	Управление качеством в сфере организации услуг	2	2	8	Опрос; Выполнение практических заданий
2	Государственная экологическая экспертиза	2	2	8	Опрос; Выполнение практических заданий
3	Государственная экспертиза проектной документации и инженерных изысканий строительных объектов сервиса	2	2	8	Выполнение практических заданий; Собеседование
4	Санитарно-эпидем иологическая экспертиза потенциально опасных для здоровья услуг	2	2	8	Выполнение практических заданий; Тестирование; Собеседование
5	Санитарная экспертиза систем освещения, отопления и вентиляции	2	2	10	Опрос; Выполнение практических заданий
6	Классификация и сертификация предприятий сервиса и услуг в Российской Федерации	2	2	10	Опрос; Выполнение практических заданий

7	Процедура проведения экспертизы	2	2	12	Выполнение практических заданий; Опрос
8	Нормативно-правовая база экспертизы	2	2	12	Выполнение практических заданий; 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. Экспертиза и диагностика – определение понятий, терминология, общие положения
2. Экспертиза строительных проектов
3. Экспертиза проектно-сметной и проектной документации
4. Порядок проведения экспертизы

Основные виды экспертиз применяемых в сервисных предприятиях.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте ответы:

1. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.
2. Место экспертизы и диагностики в системе сервисного обслуживания.
3. Роль отечественных и зарубежных ученых в становлении и развитии дисциплины.

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 категоричности и классификация гостиниц в России. Этапы сертификации гостиниц. Документы по выполнению требований безопасности гостиниц. Сертификация гостиничных номеров. Гостиничные услуги являющиеся объектами обязательной сертификации. Сертификация услуг общественного питания. Органы сертификации. Экспертный контроль классифицированных гостиниц. Экспертная оценка соответствия номеров категориям гостиниц. Состояние сертификации гостиниц Российской Федерации и Тамбовской области.

Практическое занятие.

1. Критерии категоричности и классификация гостиниц в России.
2. Документы по выполнению требований безопасности гостиниц.
3. Гостиничные услуги являющиеся объектами обязательной сертификации.

Задания для самостоятельной работы.

1. Экспертный контроль классифицированных гостиниц.
2. Экспертная оценка соответствия номеров категориям гостиниц.
3. Состояние сертификации гостиниц РФ и 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.

1. Инструментальные методы анализа.
2. Экологические свойства товаров.
3. Точностный анализ при определении рыночной стоимости технических устройств.

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.

1. Документы, относящиеся к экспертной деятельности.
2. Основные разделы отчета о результатах оценки технических устройств и их содержание.

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:

№ темы	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

		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>
2.	Государственная экологическая экспертиза	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
		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>
3.	Государственная экспертиза проектной документации и инженерных изысканий строительных объектов сервиса	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>
		Собеседование	5	<p>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.</p>

4.	Санитарно-эпидемиологическая экспертиза потенциально опасных для здоровья услуг	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>
		Тестирование(контрольный срез)	10	<p>10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>1 балл - менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
		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.
5.	Санитарная экспертиза систем освещения, отопления и вентиляции	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
		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>

6.	Классификация и сертификация предприятий сервиса и услуг в Российской Федерации	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
		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
7.	Процедура проведения экспертизы	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
		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.	Нормативно-правовая база экспертизы	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>
		Тестирование(контрольный срез)	10	<p>10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>1 балл - менее 25% правильных ответов баллов не дает</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	<p>Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены:</p> <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		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

Выполнение практических заданий

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

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.

Тестирование

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

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

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ОПК-3)

1. Экспертиза и диагностика – определение понятий, терминология, общие положения.
2. Экспертиза строительных проектов.
3. Экспертиза проектно-сметной и проектной документации.
4. Порядок проведения экспертизы.
5. Основные виды экспертиз применяемых в сервисе.
6. Законодательство и нормативно-правовая документация экологической экспертизы.
7. Цели, задачи, функции и виды экологической экспертизы.
8. Объекты экологической экспертизы.
9. Порядок проведения государственной экологической экспертизы.
10. Сервисное предприятие как объект экологической экспертизы.
11. Цели, задачи и функции государственной экспертизы.
12. Органы государственной экспертизы и эксперты.
13. Перечень и содержание проектной строительной документации для госэкспертизы.
14. Документы государственной экспертизы по результатам инженерных изысканий.
15. Порядок проведения государственной экспертизы.
16. Результат и заключение государственной экспертизы.
17. Задачи и виды строительно-технической экспертизы.
18. Диагностика инженерных систем и коммуникаций предприятия.
19. Нормативно-правовая документация по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения.

Типовые задания для зачета (ОПК-3)

1. Задание: изучить и проанализировать «Разъяснение по вопросам проведения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий в связи с вступлением в силу Федерального закона от 28 ноября 2011 года № 337-ФЗ «О внесении изменений в градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации»
2. Задание : проанализировать требования к личной гигиене персонала сервисного предприятия.
3. Регламент должностных инструкций персонала в обеспечении качества услуг салонов красоты и ресторанов.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	ОПК-3	
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ОПК-3	

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., Мелешенко 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: 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. – 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.