

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.10.2023 15:18:45
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт Магистратура
Кафедра Коммерции и сервиса

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
**Совершенствование и разработка новых методов проведения экспертизы объектов
сервиса**

Уровень образования	магистратура
Направление подготовки	43.04.01 Сервис
Программа	Организационно-управленческие процессы в сфере оказания услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	2 года
Форма(-ы) обучения	очная

Рабочая программа учебной дисциплины «Совершенствование и разработка новых методов проведения экспертизы объектов сервиса» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 4 от 24.01.2023 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

Профессор, д.т.н., проф.

Е.А. Кирсанова

Заведующий кафедрой:

В.Ю. Мишаков

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Совершенствование и разработка новых методов проведения экспертизы объектов сервиса» изучается в третьем Модуле третьего семестра.
Курсовая работа/Курсовой проект – не предусмотрены

1.1. Форма промежуточной аттестации:

экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Совершенствование и разработка новых методов проведения экспертизы объектов сервиса» относится к обязательной части программы. Изучение дисциплины опирается на результаты освоения образовательной программы предыдущего уровня.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам в бакалавриате и магистратуре.

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Современные персонал-технологии в сфере оказания услуг,
- Моделирование и оптимизация организационно-управленческих процессов в сфере сервиса,
- Производственная практика. НИР 3,
- Производственная практика. НИР 4,
- Учебная практика. Организационно-управленческая практика.
- Производственная практика. Преддипломная практика.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями освоения учебной дисциплины «Совершенствование и разработка новых методов проведения экспертизы объектов сервиса» являются:

- формирование у студентов определенное мировоззрение в осознании социальной значимости своей будущей профессии;
- раскрытие сути и возможности использования полученных знаний для анализа современного материального производства, особенностей формирования показателей качества и конкурентоспособности продукции, а также оперативного управления работами по проектам реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции;
- сформулировать способность применять полученные знания при решении поставленных задач;

формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и (или) опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-1.Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ИД-ОПК-1.1. Использование современных достижений науки и инновационных разработок в сфере своей профессиональной деятельности	Анализирует системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере. Обеспечивает познавательную ценность, научное содержание, наглядности, достоверности, доступности, качества изложения материала, в том числе на иностранном языке
ОПК-6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-ОПК-6.2. Обеспечение познавательной ценности, научного содержания, наглядности, достоверности, доступности, качества изложения материала	Изучает и анализирует технологии и качество выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса. Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения
ПК-1. Способен организовывать процессы анализа логистической поддержки жизненного цикла продукции	ИД-ПК-1.1. Изучение и анализ технологии и качества выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса.	Организует разработку и реализацию мероприятий по внедрению прогрессивной техники и технологии, улучшению использования ресурсов организации для повышения качества сервисной поддержки потребителей промышленной продукции

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения	5	з.е.	180	час.
-------------------------	---	------	-----	------

Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очнооной форма обучения)

Структура и объем дисциплины

Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
2 семестр	экзамен	180	18	36	-	-	-	72	54
Всего:		180	18	36	-	-	-	72	54

2.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очной форме обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
Третий семестр							
ИД-ОПК-1.1; ИД-ОПК-6.2; ИД-ПК-1.1	Тема 1 Теоретические основы экспертизы	6	12			42	Формы текущего контроля 1. устный опрос 2. эссе
	Тема 2 Экспертиза количества и качества товаров и услуг в сфере сервиса	6	12			42	
	Тема 3 Виды и средства проведения экспертизы	6	12			42	1. устный опрос 2. эссе
	Экзамен					54	Экзамен в устной форме по билетам
	ИТОГО	18	36			180	

2.1. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пап	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Лекция 1	Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Предмет, задачи и виды экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Предприятие как система и производственный комплекс. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса. Факторы, определяющие тип предприятия. Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса
Лекция 2	Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Основные термины и определения диагностики объектов и систем сервиса. Объект, субъект и критерии диагностики. Система сервиса, как объект диагностики. Основные требования к методам диагностики.
Лекция 3	Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Теоретические и методические основы экспертизы. Устройство и эксплуатация диагностического оборудования.
Лекция 4	Экспертиза количества и качества товаров и услуг в сфере сервиса	Виды экспертизы. Объекты и субъекты экспертизы. методы проведения экспертизы. Анкетирование – один из основных методов организации экспертиз
Лекция 5	Экспертиза количества и качества товаров и услуг в сфере сервиса	Математико-статистические методы экспертных оценок. Виды состояний технических объектов. Виды и классификация отказов. Методики оценки качества обслуживания, основанные на статистических и социологических исследованиях.
Лекция 6	Экспертиза количества и качества товаров и услуг в сфере сервиса	Строение вещества и физико-химические характеристики, определяемые инструментальными методами. Химический состав и физическая структура исследуемого объекта. Понятие об инструментальных методах анализа. Структура и содержание заключения эксперта
Лекция 7	Виды и средства проведения экспертизы	Организация экспертизы объектов и систем сервиса. Роль и место диагностики в системе поддержания технического состояния объектов и систем сервиса. Методика отбора технических и технологических показателей для проведения экспертизы в зависимости от полноты ее проведения
Лекция 8	Виды и средства проведения экспертизы	Экологическая экспертиза. Экологические свойства товаров и услуг
Лекция 9	Виды и средства проведения экспертизы	Экономическая экспертиза. Исследования, проводимые экспертом на основе специальных знаний в области экономики. Экономические методы анализа организации производства, труда и т.д. Объектом экспертизы являются потребительские свойства товаров, проявляющиеся при их взаимодействии с человеком-потребителем в процессах потребления.
	Практические занятия	

Практическое занятие 1	Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Стандарты и нормативные документы, устанавливающие общие положения о системах экспертизы и диагностирования.
Практическое занятие 2	Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Экспертиза и диагностики на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов и систем сервиса
Практическое занятие 3	Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Общая структурная схема систем технического диагностирования и экспертизы, включающая объект исследования, оператора, генератора испытательных сигналов, воспринимающее устройство, технические и технологические требования к свойствам элементов
Практическое занятие 4	Экспертиза количества и качества товаров и услуг в сфере сервиса	Различные виды безопасности товара и услуги
Практическое занятие 5	Экспертиза количества и качества товаров и услуг в сфере сервиса	Процедура проведения экспертизы потребительских свойств товаров и услуг
Практическое занятие 6	Экспертиза количества и качества товаров и услуг в сфере сервиса	Исследование потребительских свойств изделия, определение причин образования дефектов и процента снижения качества по наличию дефектов органолептическими и документальными методами.
Практическое занятие 7	Виды и средства проведения экспертизы	Методы экспертизы и оценки качества систем сервиса
Практическое занятие 8	Виды и средства проведения экспертизы	Балльная система оценки качества товаров и услуг.
Практическое занятие 9	Виды и средства проведения экспертизы	Технологические методы оценки качества товаров и услуг

2.2. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;

- изучение учебных пособий;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение индивидуальных заданий,
- написание тематических выступлений на проблемные темы;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- проведение консультаций перед экзаменом;
- консультации по организации самостоятельного изучения отдельных разделов/тем, базовых понятий учебных дисциплин в целях устранения пробелов после поступления в магистратуру абитуриентов, окончивших бакалавриат/специалитет иных УГСН.

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоемкость, час
Тема 1	Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	Чтение дополнительной литературы, подготовка к дискуссии на тему: «Разработка концепции проекта. Этапы разработки концепции технологического сервиса»	Круглый стол (дискуссия)	8
Тема 2	Экспертиза количества и качества товаров и услуг в сфере сервиса	Чтение дополнительной литературы, подготовка к дискуссии на тему: Методы качественного анализа: измерительный, расчетный, социологический, экспертный, органолептический, опытной носки.	Круглый стол (дискуссия)	
Тема 3	Виды и средства проведения экспертизы	Чтение дополнительной литературы, подготовка к дискуссии на тему: Основные причины отказов и способы их устранения: отказы, информация об отказах и причинах, пошаговый поиск неисправности, уровни, виды отказов, причины, устранение неисправностей оборудования	Круглый стол (дискуссия)	

2.3. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Учебная деятельность частично проводится на онлайн-платформе за счет применения учебно-методических электронных образовательных ресурсов:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
обучение с веб-поддержкой	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 1 категории	20	организация самостоятельной работы обучающихся
	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 2 категории	6	в соответствии с расписанием текущей/промежуточной аттестации

ЭОР обеспечивают в соответствии с программой дисциплины:

- организацию самостоятельной работы обучающегося, включая контроль знаний обучающегося (самоконтроль, текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию),
- методическое сопровождение и дополнительную информационную поддержку электронного обучения (дополнительные учебные и информационно-справочные материалы).

Текущая и промежуточная аттестации по онлайн-курсу проводятся в соответствии с графиком учебного процесса и расписанием.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

3.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной(-ых) компетенции(-й)	общепрофессиональной(-ых) компетенций	профессиональной(-ых) компетенции(-й)
				ОПК-5 ИД-ОПК-5.1, ИД-ОПК-5.2	ПК-5 ИД-ПК-5.1; ИД-ПК-5.2 ИД-ПК-5.3
высокий		отлично		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности; – показывает способности в понимании сущности, целей и задач разработки системного подхода к проектированию новых форм и методов предоставления услуг; – дополняет теоретическую информацию сведениями из современных научных источников и практики работы отечественных предприятий; 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно анализирует возможность внедрения новых форм и применения новых методов предоставления услуги; – аргументировано предлагает мероприятия по повышению конкурентоспособности за счет инновационной деятельности в сфере оказания услуг; – обоснованно предлагает мероприятия по формированию конкурентоспособного подхода к управлению предприятиями по оказанию услуг;

				<ul style="list-style-type: none"> – способен анализировать и формулировать мероприятия повышения конкурентоспособности организации; – грамотно классифицирует различные подходы к управлению предприятиями сферы оказания услуг, разбирает и применяет различные методы оценки внедренных инноваций; – свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе; <p>дает развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные.</p>	
повышенный		хорошо		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия; – анализирует цели и задачи в области разработки подходов и методов к проектированию новых форм услуг; – способен выделить современные методы и источники сбора информации о деятельности предприятий 	<ul style="list-style-type: none"> – анализирует необходимость формирования устойчивой конкурентоспособности организации; – классифицирует предприятия по оказанию услуг в соответствии с их сферой деятельности; – предлагает некоторые направления формирования конкурентоспособного ассортимента предлагаемых услуг и внедрения

				<p>сферы услуг, учитывая особенности рынков и объектов коммуникации;</p> <ul style="list-style-type: none"> – допускает единичные негрубые ошибки; – достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе; <p>- ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей.</p>	<p>инновационных методов оказания услуг.</p>
базовый		удовлетворительно		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП; – с неточностями излагает принятую терминологию в области проектирования новых форм и методов предоставления услуги; – с неточностями анализирует факторы, оказывающие влияние на разработку системного подхода к проектированию; – демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине; 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – с затруднениями демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП; - фрагментарно различает факторы, оказывающие влияние на разработку системного подхода к проектированию; - ответы отражают знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения.

				– ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения.	
низкий		неудовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; – испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; – ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы. 		

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Управление конкурентоспособностью организации» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

4.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
1.	Устный опрос по теме 1 «Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса»	<p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация моделей исправных объектов 2. Что является причинами дефектов на этапе эксплуатации? 3. Виды неисправностей и отказов. 4. Критичность и тяжесть последствий отказов.

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		5. В чем сущность системы эксплуатационного контроля объекта? 6. Средства технического диагностирования 7. Перечислите показатели диагностирования 8. Как рассчитывается вероятность ошибки диагностирования? 9. Каким образом определяется вероятность правильного диагностирования и вероятность 10. ошибки диагностирования? 11. Каким образом определяется средняя продолжительность, средние трудозатраты и средняя стоимость диагностирования? 12. На чем основаны принципы построения алгоритмов поиска дефектов?
2.	Тестирование по теме 2 «Экспертиза количества и качества товаров и услуг в сфере сервиса»	Вопросы 1. Назначение и структура информационного обеспечения моделей экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. 2. База знаний и база данных. 3. Таблицы состояний объектов и систем сервиса. 4. Способы, методы и средства информационного обеспечения. Информационное обеспечение на основе контроля и испытаний объектов и систем сервиса. 5. Обеспечение показателей точности, достоверности и воспроизводимости измерительных, регистрационных, органолептических и экспериментальных методов экспертизы и диагностики. 6. Выбор технических средств, с учётом, необходимых требований к точности, достоверности и воспроизводимости оценки технического состояния объектов и систем сервиса. 7. Технические и организационные основы метрологического обеспечения. 8. Функции состояния объектов и систем сервиса. 9. Методы оценки эксплуатационных свойств материалов, изделий и сборочных единиц. 10. Метрологический надзор и экспертиза. 11. Метрологические показатели. 12. Основные методы и средства измерений. 13. Измерительные преобразователи. 14. Метрологические и эксплуатационные характеристики средств технического контроля и измерений специального назначения. 15. Автоматические средства измерения и контроля. 16. Классификация видов и методов испытаний. 17. Особенности испытаний объектов и систем сервиса.

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		18. Планирование и периодичность испытаний при проведении экспертизы и диагностики. 19. Определительные, контрольные и ускоренные испытания.
20.	Устный опрос по теме 3 «Виды и средства проведения экспертизы»	Вопросы: 1. Экологические свойства товаров. 2. 2) Инструментальные методы анализа. 3. Контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. 4. Новые формы информированного добровольного согласия. 5. Основания возникновения претензий. 6. Правовые и финансовые последствия оказания услуг ненадлежащего качества; административная и уголовная ответственность. 7. Практические советы по минимизации рисков и разрешению досудебных и судебных споров в свете последних изменений. 8. Электронный документооборот. Применение цифровой подписи. Обращение электронных рецептов. 9. Соотношение оказания платных медицинских услуг и услуг в объеме госгарантий. 10. Применение порядков и стандартов оказания платных медицинских услуг в свете последних изменений. 11. Внедрение телемедицинских технологий при оказании платных медицинских услуг: регламентация, порядок, преимущества и риски. 12. Оказание платных медицинских услуг, связанных с дистанционными формами. 13. Применение критериев оценки качества медицинской помощи при оказании платных услуг. 14. Порядок оказания платных медицинских услуг иностранным гражданам. 15. Экспорт медицинских услуг. 16. Возмещение расходов на оказание медицинской помощи в экстренной форме. 17. Удаленные медицинские услуги: дистанционные формы наблюдения и консультации. 18. Возможности телемедицины, программы искусственного интеллекта с медицинскими знаниями. 19. Законные способы информирования пациентов, требования к размещению на сайте информации об оказываемых услугах, исполнителях. Интернет-возможности, социальные сети. 20. Сервисные услуги. Программы клиентского сервиса. 21. Формирование клиентской лояльности. 22. Как приблизить цели руководителя и врача. 23. Стимулирование и обучение персонала, связанного с оказанием платных услуг. Немонетарные формы стимулирования персонала. 24. Жалобы, претензии, конфликты — формирование реагирования персонала. Профилактика и методы работы в условиях риска и стресса. Этика работы с пациентом.

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
21.	Презентации	Темы презентаций: <ul style="list-style-type: none"> • Виды, разрядность и классификация предприятий сервиса.- 10 слайдов • Методы экспертизы товаров. – 10 слайдов • Процедура проведения экспертизы– 10 слайдов • Нормативно-правовая база экспертизы.– 15 слайдов • Измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные методы экспертизы и диагностики— 20 слайдов • Основные задачи экспертизы и диагностики на различных стадиях жизненного цикла объектов и систем сервиса, их различие, проблемы в сервисе – 15 слайдов • Сертификация и система качества объектов и систем сервиса– 15 слайдов • Экспертиза и диагностика системы управления персоналом – 10 слайдов • Экспертиза и диагностика системы управления маркетинговой деятельностью– 10 слайдов • Экспертиза и диагностика системы управления бизнес процессами– 10 слайдов

4.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Устный опрос	Дан оперативно полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает		5
	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и		4

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.		
	Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос (вопросы), но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.		3
	Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы темы.		2
Эссе	<p>Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале.</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соответствие содержания заявленной теме и полнота ее раскрытия; – знание проблемы; – оригинальность и самостоятельность; – логическое и последовательное изложение мыслей; – умение выразить свою собственную позицию с учетом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности; – аргументированность (наличие убедительных фактов и доказательств). <p>По каждому критерию присваивается 1 балл.</p> <p>Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом:</p>		5

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	6 баллов – отлично, 4-5 баллов – хорошо, 2-3 балла – удовлетворительно, 0-1 балл – неудовлетворительно. За время освоения курса студент готовит эссе ко всем темам курса. Итоговая оценка за эссе определяется как среднеарифметическая величина оценок по семи эссе.		

4.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
Экзамен: в устной форме по билетам, включающим 2 вопроса	<p>Билет №1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Формулирование цели экспертизы и определение ее объектов 2.Оценка экспертной комиссией работ, прошедших предварительный этап экспертизы, в соответствии с принятой процедурой и выбранной оценочной системой. <p>Билет №2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Основные характеристики систем сервиса 2.Определение оценочной системы <p>Билет №3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Признаки экспертизы 2.Определение результирующего ранжирования объектов экспертизы и установление их приоритетности

4.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
Экзамен в устной форме по билетам	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует знания отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; – свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию; – способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу билета; – логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; – свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой. <p>Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.</p>		5
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; – недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; – недостаточно логично построено изложение вопроса; – успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, – демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. 		4

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.		
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки; – не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые; – справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы. <p>Содержание билета раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>		3
	<p>Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.</p> <p>На большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.</p>		2

4.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
- устный опрос		2 – 5
- эссе		2 – 5
Промежуточная аттестация экзамен		отлично хорошо
Итого за дисциплину		удовлетворительно неудовлетворительно

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проведение интерактивных лекций;
- тренингов;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- применение электронного обучения;
- использование на лекционных занятиях наглядных пособий;
- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования.

6. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, стр.2	
Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	– Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран, проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.
Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций).
Аудитория №1343: - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятия и профилактических работ время).	Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса (заполняется для изданий в электронном виде)	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1.	Науменко, А. П.	Введение в техническую диагностику и неразрушающий контроль :	Учебное пособие	ОмГТУ. – Омск : Изд-во ОмГТУ	2019.		
2.	М. В. Виноградова, З. И. Панина	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса.	Учебное пособие	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»	2014	https://znanium.com/catalog/document?id=276581	-
3.	Ж. А. Романович, С. Л. Калачев	Сервисная деятельность	Учебник	М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»	2019	https://znanium.com/catalog/document?id=358379	-
4.	В. А. Зорин, А. П. Павлов, А. А. Пегачков.	Контроль качества продукции и услуг		М.: МАДИ, 2013. - 89 с.	2013	http://www.znanium.com/	
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1.	Т.В.Крапива, Л.А. Маюрникова, Н.И. Давыденко	Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса: - /.	Учебное пособие.	Кемеровский технологический институт пищевой промышленности. - Кемерово,	2008	https://znanium.com/catalog/document?id=367329	
2.	М.Н. Ковалев	Промышленный сервис	Учебное пособие	Издательство: ТетраСистемс,	2011		

3.	К.К. Прахалад, М.С. Кришнан:	Прахалад К. Пространство инноваций: Создание ценности совместно с потребителем, англ.		М.: Альпина Паблишер : Издательство Юрайт, – 258 с.	2012.		
4.	А. Ф. Давыдов	Техническая экспертиза продукции текстильной и легкой промышленности	учебное пособие	М ФОРУМ: ИНФРА-М	2014.	https://znanium.com/catalog/document?id=91779	
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1.	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организацию самостоятельной работы обучающихся	Методические рекомендации	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 1 от 28.08.18	2018		

10. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

10.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru
5.	ООО «ИВИС» Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки. .
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	Web of Science http://webofknowledge.com/
2.	Scopus http://www.Scopus.com/
3.	Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/
4.	«SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librarians Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/ Платформа Nature: https://www.nature.com/ База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/ База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/ База данных zbMath: https://zbmath.org/ База данных Nano: http://nano.nature.com/

10.2. Перечень программного обеспечения

Перечень используемого программного обеспечения с реквизитами подтверждающих документов составляется в соответствии с Приложением № 2 к ОПОП ВО.

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
3.	V-Ray для 3Ds Max	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019

ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ

В рабочую программу учебной дисциплины/модуля внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры