|  |  |
| --- | --- |
| 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 | Экономики и менеджмента |
| Кафедра | Коммерции и сервиса |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | | |
| **Сервис сферы обслуживания** | | |
| Уровень образования | бакалавриат | |
| Направление подготовки | 43.03.01 | Сервис |
| Направленность (профиль) | Управление сервис-процессами в сфере обслуживания | |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года | |
| Форма(-ы) обучения | очная/заочная | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Рабочая программа дисциплины основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 12 от 08.06.2021 г. | | | |
| Разработчик(и) рабочей программы практики: | | | |
|  | доцент | С.А. Першукова | |
|  | занимаемая должность | инициалы, фамилия | |
| Заведующий кафедрой | | В.Ю. Мишаков |

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

* + - 1. Учебная дисциплина «Сервис сферы обслуживания» изучается в шестом семестре.

## Форма промежуточной аттестации:

экзамен

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина Сервис сферы обслуживания относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.
      2. Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:
* Методы принятия управленческих решений;
* Ценообразование;
* Рыночная оценка стоимости товаров и услуг:
* Организация выставочно-рекламной деятельности.
  + - 1. Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих практик:
    - Производственная практика. Организационно-управленческая практика;
    - Производственная практика. Преддипломная практика.

# ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

* + - 1. Целями изучения дисциплины Сервис сферы обслуживания являются:
    - формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;
    - формирование у обучающихся компетенции(-й), установленной(-ых) образовательной программой по данной дисциплине.
      1. Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенции(й) и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

## 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** |
| --- | --- | --- |
| ПК-5  Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания | ИД-ПК-5.1  Использование положений теории эффективного управления для организации бизнеса в области сервиса, в том числе в выставочной деятельности | * различает основные причины развития сферы услуг и выявляет факторы, тормозящие развитие организаций в сфере услуг; * определяет, анализирует показатели деятельности и выявляет резервы для увеличения прибыли организации; * применяет стандартные модели эффективного управления бизнесом, в том числе Модель ценности услуг и Модель Зейтамля (Zeithaml). |
| ИД-ПК-5.2  Выявление и систематизация необходимой информации в соответствии с поставленными управленческими задачами в профессиональной деятельности, в том числе в выставочной | * систематизирует и анализирует структуру мировой экономики, экономики России, структуру платных и бытовых услуг населению в профессиональной деятельности; * использует принятый Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД 2) для решения поставленных задач. |
| ИД-ПК-5.3  Использование основных положений менеджмента, в том числе выставочного | * самостоятельно формирует стратегию и тактику менеджмента/маркетинга сервисного предприятия; * критически и самостоятельно применяет систему менеджмента качества услуг (СМК), использует основные положения СМК, изучает факторы, влияющие на качество обслуживания. |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по очной форме обучения – | 5 | з.е. | 180 | час. |
| по заочной форме обучения – | 5 | з.е. | 180 | час. |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная 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** |
| *6* семестр | экзамен | 180 | 30 | 45 | - | - | - | 69 | 36 |
| Всего: |  | 180 | 30 | 45 | - | - | - | 69 | 36 |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очно-заочная форма обучения) не предусмотрена

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (заочная 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** |
| 4 курс |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| установочная сессия | - | 108 | 10 | 10 | - | - | - | 88 | - |
| зимняя сессия | экзамен | 72 | - | - | - | - | - | 63 | 9 |
| летняя сессия | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Всего: | - | 180 | 10 | 10 | - | - | - | 151 | 9 |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

| **Планируемые (контролируемые) результаты освоения:**  **код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций** | **Наименование разделов, тем;**  **форма(ы) промежуточной аттестации** | **Виды учебной работы** | | | | **Самостоятельная работа, час** | **Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости;**  **формы промежуточного контроля успеваемости** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Контактная работа** | | | |
| **Лекции, час** | **Практические занятия, час** | **Лабораторные работы, час** | **Практическая подготовка, час** |
|  | **Шестойсеместр** | | | | | | |
| ПК-5:  ПК-5.1  ПК-5.2 | **Раздел I. Сфера обслуживания** | х | х | х | х | 10 |  |
| Тема 1.1. Значение сферы обслуживания в современном мире. Сфера обслуживания и ее место в структуре экономики. | 2 |  | х | х | х | Формы текущего контроля  по разделу **I**:  электронное тестирование 1 |
| Тема 1.2. Сфера обслуживания в России. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг | 4 |  | х |  | х |
| Тема 1.3. Современные проблемы и перспективы сферы обслуживания | 2 |  | х |  | х |
| Практическое занятие № 1.1 Исследование структуры сферы обслуживания в России. |  | 6 | х |  | х |
| Практическое занятие № 1.2 Анализ классификации типов и видов услуг. |  | 6 | х |  | х |
| ПК-5:  ПК-5.3 | **Раздел II. Правовые отношения в сфере услуг** | х | х | х | х | 20 | Формы текущего контроля  по разделу II:  электронное тестирование 2 |
| Тема 2.1. Закон «О защите прав потребителей» | 2 |  | х |  | х |
| Тема 2.2. Федеральный закон о «О техническом регулировании» и другие нормативно-правовых актов в сфере обслуживания | 4 |  | х |  | х |
| Практическое занятие № 2.1 Изучение основных положений Закона «О защите прав потребителей» |  | 4 | х |  | х |
| Практическое занятие № 2.2 Изучение основных положений других нормативно-правовых актов в сфере обслуживания |  | 6 | х |  | х |
| ПК-5:  ПК-5.1 | **Раздел III. Предприятия и организации сферы обслуживания** |  |  | х |  | 20 | Формы текущего контроля  по разделу **III**:  контрольная работа |
| Тема 3.1. Виды предприятий сферы сервиса. Организационная структура предприятия. | 2 |  | х |  | х |
| Тема 3.2. Ценность услуги. Модель ценности услуг. | 2 |  | х |  | х |
| Тема 3.3. Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем | 2 |  | х |  | х |
| Тема 3.4. Анализ показателей работы предприятия. | 4 |  | х |  | х |
| Практическое занятие № 3.1 Модель ценности услуг. |  | 8 | х |  | х |
| Практическое занятие № 3.2 Расчет показателей работы предприятия. |  | 8 | х |  | х |
| ПК-5:  ПК-5.3 | **Раздел IV.Качество услуг и продукции** | х | х | х | х | 19 | Формы текущего контроля  по разделу **IV**:  устный опрос |
| Тема 4.1. Система менеджмента качества услуг. Понятие и показатели качества услуг и продукции | 2 |  | х |  | х |
| Тема 4.2. Модель качества услуг. | 2 |  | х |  | х |
| Тема 4.3. Задачи и формы организации контроля качества услуг. | 2 |  | х |  | х |
| Практическое занятие № 4.1 Анализ модели качества услуг |  | 3 | х |  | х |
| Практическое занятие № 4.2 Расчет показателей качества услуг и продукции. |  | 4 | х |  | х |
| ПК-5:  ПК-5.1  ПК-5.2  ПК-5.3 | Экзамен | х | х | х | х | 36 | электронное тестирование |
| **ИТОГО за весь период** | | **30** | **45** | **-** | **-** | **105** |  |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очно-заочная форма обучения)

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (заочная форма 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** | |
|  | **Четвертый курс** | | | | | | | | | | |
| ПК-5:  ПК-5.1  ПК-5.2 | **Раздел I. Сфера обслуживания** | 2 | | - | | х | | - | | 30 | Формы текущего контроля  по разделам:  электронное тестирование1 |
| Практические занятия по разделу I | - | | 2 | | х | | - | |
| ПК-5:  ПК-5.3 | **Раздел II. Правовые отношения в сфере услуг** | 4 | | - | | х | | - | | 36 |
| Практические занятия по разделу II | - | | 4 | | х | | - | |
| ПК-5:  ПК-5.1 | **Раздел III. Предприятия и организации сферы обслуживания** | 2 | | - | | х | | - | | 40 | Формы текущего контроля  по разделам:  электронное тестирование 2 |
| Практические занятия по разделу III | - | | 2 | | х | | - | |
| ПК-5:  ПК-5.3 | **Раздел IV. Качество услуг и продукции** | 2 | | - | | х | | - | | 45 |
| Практические занятия по разделу IV | - | | 2 | | х | | - | |
| ПК-5:  ПК-5.1  ПК-5.2  ПК-5.3 | Экзамен | х | | х | | х | | х | | 9 | электронное тестирование |
| **ИТОГО за весь период** | | **10** | | **10** | | **-** | | **-** | | **160** |  |

## Краткое содержание учебной дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование раздела и темы дисциплины** | **Содержание раздела (темы)** |
| **Раздел I** | **Сфера обслуживания** | |
| Тема 1.1 | Значение сферы обслуживания в современном мире. Сфера обслуживания и ее место в структуре экономики. | Структура мировой экономики. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД 2). Валовая добавленная стоимость по видам экономической деятельности. Особенности рынка услуг. |
| Тема 1.2 | Сфера обслуживания в России. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг | Классификации. Классификация форм обслуживания потребителей. Структура платных услуг населению. Структура бытовых услуг населению. Сервис послепродажного обслуживания. Сервис удовлетворения потребительского спроса. Сервис оказания услуг производственного назначения. Сервис информационного обслуживания потребителей. Сервис финансово-кредитного обслуживания потребителей. |
| Тема 1.3. | Современные проблемы и перспективы сферы обслуживания | Основные характеристики услуги.  Основные причины развития сферы услуг. Факторы, тормозящие развитие организаций в сфере услуг |
| **Раздел II.** | **Правовые отношения в сфере услуг** | |
| Тема 2.1. | Закон «О защите прав потребителей» | Механизм реализации прав потребителей. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг). Государственная и общественная защита прав потребителей |
| Тема 2.2. | Федеральный закон о «О техническом регулировании» и другие нормативно-правовых актов в сфере обслуживания | Отношения, возникающие при разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции; разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг; оценке соответствия. |
| **Раздел III.** | **Предприятия и организации сферы обслуживания** | |
| Тема 3.1. | Виды предприятий сферы сервиса, их особенности. | Сервисная деятельность. Субъекты сервисной деятельности. Объекты сервисной деятельности. Экстернализация услуг. Предпринимательская межфирменная сеть. Формы межфирменных сетей. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия |
| Тема 3.2 | Ценность услуги. Модель ценности услуг. | Модель Зейтамля (Zeithaml). Воспринимаемое качество. Внутренние присущие признаки. Внешние признаки. Цена в стоимостном выражении. Неденежная цена. Время. Экономия времени при использовании услуги. Временной горизонт, внутри которого услуга предоставляет выгоды. Четыре уровня системы продажи услуг. |
| Тема 3.3 | Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем | Контактная зона. Невербальное и вербальное общение. Структура общения. Пространство контакта. Контакт с посетителем. |
| Тема 3.4 | Анализ показателей работы предприятия. | Прибыль и рентабельность организации. Oснoвные нaпрaвления увеличения прибыли. Виды рентабельности. Себестоимость продукции (работ, услуг). Классификации и структура себестоимости |
| **Раздел IV.** | **Качество услуг и продукции** | |
| Тема 4.1. | Система менеджмента качества услуг. Понятие и показатели качества услуг и продукции | Система менеджмента качества услуг. Основные термины и определения Системы менеджмента качества услуг. Свойства и качество продукции (работ, услуг). Жизненный цикл продукции (работ, услуг). Качество продукции (работ, услуг). Факторы, влияющие на качество обслуживания. |
| Тема 4.2. | Модель качества услуг. | Расхождение 1: представление руководства об ожиданиях потребителя ошибочны. Расхождение 2: разрыв между восприятием менеджеров и спецификацией качества сервиса. Расхождение 3: оказанная услуга не соответствует рабочим спецификациям, предложенным руководством. Расхождение 4: расхождение между предоставляемыми услугами и внешними коммуникациями. Расхождение 5: восприятие предоставляемой потребителям услуги не соответствует ожиданиям потребителя. Криминальное качество. Нормативное качество. Фирменное качество. Обслуживание экстра-класса. |
| Тема 4.3. | Задачи и формы организации контроля качества услуг. | Конкурентоспособность продукции (работ, услуг). Технический контроль. Классификация форм организации контроля качества услуг и продукции. |

## 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;

подготовка к контрольной работе;

подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра.

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

проведение индивидуальных или групповых консультаций по отдельным темам дисциплины;

проведение консультаций перед экзаменом.

## Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

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

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

## 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** |
| **профессиональной(-ых)**  **компетенции(-й)** |
| ПК-5  ИД-ПК-5.1,  ИД-ПК-5.2,  ИД-ПК-5.3 |
| высокий | *-* | отлично | -  Обучающийся:   * различает основные причины развития сферы услуг и выявляет факторы, тормозящие развитие организаций в сфере услуг; * способен осуществить расчеты и провести целостный анализ показателей деятельности с целью выявления резервов увеличения прибыли организации; * применяет стандартные модели эффективного управления бизнесом, в том числе Модель ценности услуг и Модель Зейтамля (Zeithaml); * систематизирует и анализирует структуру мировой экономики, экономики России, структуру платных и бытовых услуг населению для решения задач профессиональной деятельности; * показывает способности в понимании и практическом использовании Общероссийского классификатора видов экономической деятельности (ОКВЭД 2); * самостоятельно формирует стратегию и тактику менеджмента/маркетинга сервисного предприятия; * критически и самостоятельно применяет систему менеджмента качества услуг (СМК), использует основные положения СМК, изучает факторы, влияющие на качество обслуживания; * свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе; * дает развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные*.* |
| повышенный | - | хорошо | Обучающийся:   * различает основные причины развития сферы услуг и выявляет факторы, тормозящие развитие организаций в сфере услуг; * определяет, анализирует показатели деятельности и выявляет резервы для увеличения прибыли организации; * применяет стандартные модели эффективного управления бизнесом, в том числе Модель ценности услуг и Модель Зейтамля (Zeithaml); * систематизирует и анализирует структуру мировой экономики, экономики России, структуру платных и бытовых услуг населению в профессиональной деятельности; * использует принятый Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД 2) для решения поставленных задач; * самостоятельно формирует стратегию и тактику менеджмента/маркетинга сервисного предприятия; * критически и самостоятельно применяет систему менеджмента качества услуг (СМК), использует основные положения СМК, изучает факторы, влияющие на качество обслуживания; * ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей. |
| базовый | - | удовлетворительно | Обучающийся:   * различает основные причины развития сферы услуг и выявляет факторы, тормозящие развитие организаций в сфере услуг; * демонстрирует фрагментарные знания при анализе показателей деятельности и выявлении резервов для увеличения прибыли организации; * применяет стандартные модели эффективного управления бизнесом, в том числе Модель ценности услуг и Модель Зейтамля (Zeithaml); * систематизирует и анализирует структуру мировой экономики, экономики России, структуру платных и бытовых услуг населению в профессиональной деятельности; * испытывает трудности в применении Общероссийского классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД 2); * испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений менеджмента/маркетинга для целей предприятия; * с неточностями излагает положения системы менеджмента качества услуг (СМК), с трудом использует основные положения СМК; * ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения. |
| низкий | - | неудовлетворительно | Обучающийся:   * 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; * не способен рассчитать и анализировать показатели деятельности предприятия; * испытывает трудности в применении Общероссийского классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД 2); * не владеет знаниями о системе менеджмента качества услуг (СМК) и основных положениях СМК. * испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений менеджмента/маркетинга для целей предприятия; * выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя; * ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы. |

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

* + - 1. При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

## Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

| **№ пп** | **Формы текущего контроля** | * + - 1. **Примеры типовых заданий** |
| --- | --- | --- |
| *1* | Тест 1 | Вариант 1 (несколько заданий из варианта)  1.В основе первого методологического подхода к структурированию экономики лежит дихотомия:   * Материальное и нематериальное производство; * Промышленность и сельское хозяйство; * Добывающая и обрабатывающая промышленность; * Материальное производство и социально-культурная сфера.   2.Границы сферы услуг:   * Сужаются; * Четко не установлены; * Официально зафиксированы; * Неизменны.   3.Первичный сектор экономики включает:   * Сферу услуг; * Отрасли обрабатывающей промышленности; * Добывающую промышленность и сельское хозяйство; * Информационно-научное производство; * Социально-культурную сферу.   Вариант 2 (несколько заданий из варианта)  1. Сфера услуг является ведущим сектором экономики в обществе:   * Постиндустриальном; * Доиндустриальном; * Капиталистическом; * Индустриальном; * Традиционном.   2. Какая из указанных характеристик относится к чертам современной экономики развитых стран:   * Аграрная; * Сервисная; * Сырьевая; * Командная; * Замкнутая.   3. В какой модели экономики полезность отождествляется с материальной продукцией:   * Сервисной; * Индустриальной; * Информационной. |
| *2* | Тест 2 | Вариант 1 (несколько заданий из варианта)  1. Как в соответствии с Федеральным законом «О техническом ре­гулировании» следует назвать прямое или косвенное определение со­блюдения требований, предъявляемых к объекту?   * Ревизия соблюдения требований * Аттестация объекта * Оценка соответствия * Аудит объекта   2. Как в соответствии с Федеральным законом «О техническом ре­гулировании» следует назвать документальное удостоверение соответст­вия продукции, услуг или иных объектов и процессов требованиям тех­нических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров?   * Аттестация * Аккредитация * Технический контроль * Подтверждение соответствия   3. Определите содержание статьи 19 «Закона о защите прав потребителей»   * В соответствии  с этой статьей на товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. * Потребитель вправе предъявить требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. * за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. * Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.   Вариант 2 (несколько заданий из варианта)  1. . Как в соответствии с Федеральным законом «О техническом ре­гулировании» следует назвать результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальней­шего использования в хозяйственных и иных целях?   * Продукция. * Услуга * Инновация * Техника   2. Как в соответствии с Федеральным законом «О техническом ре­гулировании» следует назвать вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, госу­дарственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда?   * Шанс * Ущерб * Вероятность вреда * Риск   3. Как в соответствии с Федеральным законом «О техническом ре­гулировании» следует назвать документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров?   * Аттестат соответствия * Сертификат соответствия * Лицензия * Диплом |
| *3* | Контрольная работа | Вариант 1 (несколько заданий из варианта)  Определить, на сколько процентов изменится себестоимость продукции и сумма прибыли от продажи продукции в плановом периоде по сравнению с базисным периодом, если объем продукции в сопоставимых ценах увеличится на 12% на основании следующих данных:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | № | Показатели | Базовый | Плановый | Изменение | | 1. | Выручка от продажи продукции, млн. руб. | 5,4 |  |  | | 2. | Полная себестоимость  продукции, млн. руб. | 4,5 |  |  | |  | в том  числе: условно-постоянные  затраты | 1,8 |  |  |   Вариант 2 (несколько заданий из варианта)  Определить, как изменится рентабельность продаж в плановом периоде по сравнению с базисным при условии неизменных цен на сырье и продукцию на основании следующих данных:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Показатели | Базисный | Плановый | | Объем проданного товара, тыс. руб. | 120 | 240 | | Условно-постоянные затраты, тыс. руб. | 36 | 36 | | Условно-переменные затраты на единицу продукции, тыс. руб. | 2,4 |  | | Цена, тыс. руб. | 4 | 4 | |
| *4* | Устный опрос | 1. 1. Дайте определение понятий «качество продукции», «качество услуги». 2. 2. Какие показатели характеризуют качество продукции, услуги? 3. 3. На каких этапах производственного процесса формируется качество продукции? 4. 4. Какие факторы влияют на качество продукции, услуг? 5. 5. Какие требования предъявляются к организации контроля качества продукции, услуг? 6. 6. Каковы принципы организации контроля качества продукции, услуг? 7. 7. Какие формы и методы контроля качества продукции, услуг используются на предприятиях? 8. 8. Каковы роль и место управления качеством в системе управления предприятием? 9. 9. Что такое система управления качеством? 10. 10. Какие показатели характеризуют социально-экономическую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуг? |

## Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

| **Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** | |
| Тест | За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы.  Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.  В заданиях с выбором нескольких верных ответов, заданиях на установление правильной последовательности, заданиях на установление соответствия, заданиях открытой формы используют порядковую шкалу. В этом случае баллы выставляются не за всё задание, а за тот или иной выбор в каждом задании, например, выбор варианта, выбор соответствия, выбор ранга, выбор дополнения.  В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ.  Правила оценки всего теста:  общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, 5 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту.  Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки. Рекомендуемое процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе. | *-* | 5 | 85% - 100% |
|  |  |  |
| *-* | 4 | 75% - 84% |
| *-* | 3 | 55% - 74% |
| *-* | 2 | 54% и менее |
| Устный опрос | Обучающийся знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. | *-* | зачтено | |
| Обучающийся не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. | *-* | не зачтено | |
| Контрольная работа | Обучающийся демонстрирует грамотное решение всех задач, использование правильных методов решения при незначительных вычислительных погрешностях (арифметических ошибках); | *-* | 5 | |
| Продемонстрировано использование правильных методов при решении задач при наличии существенных ошибок в 1-2 из них; | *-* | 4 | |
| Обучающийся использует верные методы решения, но правильные ответы в большинстве случаев (в том числе из-за арифметических ошибок) отсутствуют; | *-* | 3 | |
| Обучающимся использованы неверные методы решения, отсутствуют верные ответы. | *-* | 2 | |

## Промежуточная аттестация:

|  |  |
| --- | --- |
| **Форма промежуточной аттестации** | **Типовые контрольные задания и иные материалы**  **для проведения промежуточной аттестации:** |
| Экзамен:  Письменное тестирование/  Компьютерное тестирование | Вариант 1 (несколько заданий из варианта)  1. Используя существующие классификации укажите услуги в зависимости от характера предоставления   * бытовые, транспортные, связи, жилищные, коммунальные и др.). * постоянные, периодические, редкие. * платные и бесплатные * юридические лица и физические лица   2. Используя существующие классификации укажите услуги в зависимости от частоты возникновения   * бытовые, транспортные, связи, жилищные, коммунальные и др.). * постоянные, периодические, редкие. * платные и бесплатные * юридические лица и физические лица   3. Жизненный цикл услуги – это   * период, с момента выхода услуги на рынок до момента ее ухода с рынка * разработка продукта (работы, услуги) * сокращение реализации услуг и падение прибыли * начало продаж   Вариант 2 (несколько заданий из варианта)  1. В соответствии с разделом ОКВЭД к группе IA относят   * Транспорт и связь * Строительство * Образование * Здравоохранение и предоставление социальных услуг   2. По классификации ОКВЭД К сектору сельского хозяйства относятся секторы   * АА-СВ * DA-DN * ЕА-РА   3. Статья 4  «Закона о защите прав потребителей» рассматривает вопрос   * Качества товара (работы, услуги) * Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) * Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) * Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей |
| *…* | *…* |

## Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование оценочного средства** | **100-балльная система** | **Пятибалльная система** | |
| экзамен*:*  письменное тестирование/  компьютерное тестирование | За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы. Необходимо указать тип используемой шкалы оценивания.  Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за неправильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.  В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ.  Правила оценки всего теста:  общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, например, 5 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту.  Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки.  Рекомендуется установить процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе.  «2» - равно или менее 54%  «3» - 55% - 74%  «4» - 75% - 84%  «5» - 85% - 100% | - | 5 | 85% - 100% |
| - | 4 | 75% - 84% |
| - | 3 | 55% - 74% |
| - | 2 | 54% и менее |

## Примерные темы курсовой работы: не предусмотрено

## Критерии, шкалы оценивания курсовой работы: не предусмотрено

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 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: |  |  |
| - тестирование 1 | - | 2 – 5 |
| - тестирование 2 | - | 2 – 5 |
| - контрольная работа | - | 2 – 5 |
| - устный опрос | - | зачтено/ не зачтено |
| Промежуточная аттестация  (экзамен )  Компьютерное тестирование | - | отлично  хорошо  удовлетворительно  неудовлетворительно |

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

* + - 1. Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:
    - проблемная лекция;
    - поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
    - дистанционные образовательные технологии;
    - самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования;
    - обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа).
      1. Примеры образовательных технологий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, тренинги, эвристическое обучение, мозговой штурм, проблемное обучение, дебаты, метод проектов, сократический диалог, дерево решений, деловая корзина, панельная дискуссия, программа саморазвития и т.д.).

# ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

* + - 1. Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

* + - 1. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидовиспользуются 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.
      2. При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.
      3. Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:
      4. Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.
      5. 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.).
      6. 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.
      7. 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.

# МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Характеристика материально-технического обеспечения дисциплины составляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО.
      2. 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, ул. Малая Калужская, д.1 | |
| Аудитория №1516 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
| Аудитория №1815 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
| 119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.2 | |
| Аудитория №1226 (1):  - 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 занятии и профилактических работ время). | Комплект учебной мебели, доска маркерная, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 29 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |
| Аудитория №1226 (2):  - 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 занятии и профилактических работ время). | Комплект учебной мебели, доска маркерная, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 21 персональный компьютер с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |
| **Помещения для самостоятельной работы обучающихся** | **Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся** |
| 119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.3 | |
| Аудитория №1154 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ. | Шкафы и стеллажи для книг и выставок, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 3 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |
| Аудитория №1155 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ. | Каталоги, комплект учебной мебели, трибуна, 2 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |
| Аудитория №1156 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ. | Стеллажи для книг, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 8 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |

* + - 1. 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 | 640х480, 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.

# 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** | **Количество экземпляров в библиотеке Университета** |
| 10.1 Основная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | | |
| 1 | М. В. Виноградова, З. И. Панина | Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. | Учебное пособие | М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°» | 2013 | http://znanium.com/catalog/product/415588 | - |
| 2 | О.В. Аристов | **Управление качеством** | Учебник | М.: ИНФРА-М. | 2017 | http://znanium.com/catalog/product/811149 | - |
| 3 | Г.Г.Иванов, Ю.К.Баженов | Организация коммерческой деятельности малых и средних предприятий: | Учебное пособие | М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М | 2015 | http://znanium.com/catalog/product/502697 | - |
| 10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | | |
| 1 | Ж. А. Романович, С. Л. Калачев | Сервисная деятельность | Учебник | М. : Издательскоторговая корпорация «Дашков и К°» | 2017 | http://znanium.com/catalog/product/430365 | - |
| 2 | А. В. Шаркова, Л. Г. Ахметшина | Экономика организации | Практикум для бакалавров | М.: Издательскоторговая корпорация «Дашков и К°». | 2018 | http://znanium.com/catalog/product/512698 | - |
| 3 | И.В. Таранова, А.В. Трухачев. | Сервисология | Учебник | Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та. | 2013 | http://znanium.com/catalog/product/514626 | - |
| 4 | Советов В.М., Артюшенко В.М. | Основы функционирования систем сервиса | Учебное пособие. | М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М | 2014 | http://znanium.com/catalog/product/427170 | - |
| 5 | Красс М.С., Чупрынов Б.П. | Математика для экономического бакалавриата | Учебник | М.: ИНФРА-М, | 2017 | http://znanium.com/catalog/product/558399 | - |
| 6 | О.Н. Гукова, А.М. Петрова | Организация предприятий сервиса. | Практикум | М.: Форум: ИНФРА-М, | 2017 | http://znanium.com/catalog/product/536889 | - |
| 10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины 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 № 12 от 08.06.21 | 2021 | В ЭИОС | − |

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№ пп** | **Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы** |
|  | ЭБС «Лань» <http://www.e.lanbook.com/> |
|  | «Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М»  <http://znanium.com/> |
|  | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com/> |
|  | ЭБС ЮРАЙТ» [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) |
|  | ООО «ИВИС» http://dlib.eastview. com/ . |
|  | **Профессиональные базы данных, информационные справочные системы** |
|  | Web of Science <http://webofknowledge.com/> |
|  | Scopus http://www. Scopus.com/ |
|  | Elsevier «Freedom collection» Science Direct  https://www.sciencedirect.com/ |
|  | «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/> |
|  | Консультант плюс. Некоммерческие интернет-версии системы КонсультантПлюс https://www.consultant.ru/online/ |
|  | Научная электронная библиотека eLIBRARY.RUhttps://www.elibrary.ru/ |
|  | Национальная Электронная библиотека» («НЭБ»). <https://rusneb.ru/> |

## Перечень программного обеспечения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Программное обеспечение** | **Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое** |
|  | Windows 10 Pro, MS Office 2019 | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |