


федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Мичуринский государственный аграрный университет»

Кафедра продуктов питания, товароведения и технологии переработки
продукции животноводства

УТВЕРЖДЕНА
решением учебно-методического совета
университета
(протокол от 22 июня 2023 г. № 10)

УТВЕРЖДАЮ
Председатель учебно-методического
совета университета
 С.В. Соловьёв
«22» июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Направление подготовки 38.03.07 Товароведение

Направленность (профиль) - Товароведение и экспертиза в сфере производства
и обращения сельскохозяйственного сырья и продовольственных товаров

Квалификация - бакалавр

Мичуринск – 2023 г.

1 Цель освоения дисциплины (модуля)

Основными целями освоения дисциплины (модуля) являются:

- сформировать устойчивые знания о качестве сервисных услуг;
- развитие творческих, коммуникативных и организаторских способностей в процессе различных видов товароведной деятельности;
- овладение умениями передачи, поиска, отбора, преобразования, хранения информации, технологическими приемами оценки качества сервисных услуг;
- использование приобретаемых знаний для творческого решения практических, проектных и исследовательских задач;
- изучение видов деятельности при исследовании влияния качества сервисных услуг на удовлетворение потребностей человека;
- понимание значимости предоставления сервисных услуг жителям нашего города.

При освоении данной дисциплины учитываются трудовые функции следующих профессиональных стандартов:

22.007 Специалист по безопасности, прослеживаемости и качеству пищевой продукции на всех этапах ее производства (утв. приказом Минтруда России от 02.09.2020. №556н).

40.060 Специалист по сертификации продукции (утв. приказом (Минтруда России от 31.10.2014. №837н).

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Согласно учебному плану по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение дисциплина (модуль) «Оценка качества сервисных услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Б1.В.13.

Для освоения данной дисциплины необходимы знания и умения, приобретенные в результате освоения следующих дисциплин: «Теоретические основы товароведения и экспертизы товаров», «Товарный менеджмент».

Освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее при прохождении производственной преддипломной практики и написании выпускной квалификационной работы.

3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить трудовые функции действия:

Разработка системы мероприятий по повышению эффективности технологических процессов производства высококачественной безопасной прослеживаемости продукции (22.007 Специалист по безопасности, прослеживаемости и качеству пищевой продукции на всех этапах ее производства. ТФ. - С/02.6)

трудоые действия:

22.007 Специалист по безопасности, прослеживаемости и качеству пищевой продукции на всех этапах ее производства. ТФ. - С/02.6:

Проведение маркетинговых исследований передового отечественного и зарубежного опыта в области технологии производства пищевой продукции на технологических линиях

Организация работ по применению передовых технологий для повышения эффективности технологических процессов производства и обращения на рынке пищевой продукции

Выполнение мероприятий по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения стандартов и технических условий по качеству продукции, подготовке продукции (услуг) к подтверждению соответствия и аттестации (40.060 Специалист по сертификации продукции. ТФ. - А /01.5)

трудовые действия:

40.060 Специалист по сертификации продукции. ТФ. - А /01.5:

Оформление заявок на подтверждение соответствия продукции (услуг) в соответствии с установленными правилами

Предоставление в испытательные лаборатории технических документов и образцов продукции

Освоение дисциплины (модуля) направлено на формирование следующих компетенций:

ПК-2 способен проводить маркетинговые исследования передового отечественного и зарубежного опыта в профессиональной деятельности;

ПК-4 способен организовывать и осуществлять работы по подтверждению соответствия требованиям НТД.

Планируемые результаты обучения (индикаторы достижения компетенции)	Критерии оценивания результатов обучения			
	Низкий (допороговый) компетенция не сформирована	Пороговый	Базовый	Продвинутый
ПК-2 ИД-2 _{ПК-2} – Применяет статистические методы обработки данных при проведении маркетинговых исследований	Не способен применять статистические методы обработки данных при проведении маркетинговых исследований	Удовлетворительно применяет статистические методы обработки данных при проведении маркетинговых исследований	Хорошо применяет статистические методы обработки данных при проведении маркетинговых исследований	Отлично применяет статистические методы обработки данных при проведении маркетинговых исследований
ИД-3 _{ПК-2} – Использует информационные технологии для сбора данных в своей профессиональной деятельности	Не владеет информационными технологиями для сбора данных в своей профессиональной деятельности	Частично владеет информационными технологиями для сбора данных в своей профессиональной деятельности	Не достаточно точно владеет информационными технологиями для сбора данных в своей профессиональной деятельности	Отлично владеет информационными технологиями для сбора данных в своей профессиональной деятельности
ПК-4 ИД-4 _{ПК-4} – Понимает основные аспекты методов подтверждения соответствия требованиям технических регламентов Таможенного союза и оформления результатов идентификации.	Не понимает основные аспекты методов подтверждения соответствия требованиям технических регламентов Таможенного союза и не может оформлять результаты идентификации.	Частично понимает основные аспекты методов подтверждения соответствия требованиям технических регламентов Таможенного союза и удовлетворительно оформляет результаты идентификации.	Не в полном объеме понимает основные аспекты методов подтверждения соответствия требованиям технических регламентов Таможенного союза и хорошо оформляет результаты идентификации.	В полном объеме понимает основные аспекты методов подтверждения соответствия требованиям технических регламентов Таможенного союза и отлично оформляет результаты идентификации.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

- сущность и роль сервисной деятельности;
- классификацию и характеристику основных видов сервисных услуг;
- методы идентификации, оценки качества и безопасности товаров для диагностики дефектов, выявления опасной, некачественной, фальсифицированной и контрафактной продукции, сокращения и предупреждения товарных потерь;
- организацию транспортно-эксплуатационных услуг;

Уметь:

- использовать методику оценки эффективности сервисной деятельности;
- планировать и создавать альтернативные системы управления и оценки сервисной деятельности;
- уметь правильно выбрать стратегию оценки сервисных услуг с целью эффективной работы коммерческого предприятия;
- применить на практике существующие знания;

Владеть:

- приёмами расчёта показателей сервисной деятельности организаций;
- методикой организации сервисной деятельности предприятий различных сфер и отраслей;
- системным представлением о правилах и порядке организации и проведения товарной экспертизы, подтверждения соответствия и других видов оценочной деятельности

3.1 Матрица соотношения тем/разделов учебной дисциплины (модуля) и формируемых в них профессиональных компетенций

Темы, разделы дисциплины	Компетенции		Общее количество компетенций
	ПК-2	ПК-4	
Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности	+	+	2
Сущностный характер сервисной деятельности и её место в структуре общественной практики. Классификация и характеристика потребностей в сервисном обслуживании. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Основные правила обслуживания потребителей.	+	+	2
Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	+	+	2
Предпринимательская активность и управление предприятием сервисной сферы. Качество сервисных услуг. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.	+	+	2
Современное состояние сервисной деятельности	+	+	2
Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности	+	+	2

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 акад. часа.

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды занятий	Количество акад. часов	
	по очной форме обучения 7 семестр	по очно-заочной форме обучения 10 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем	32	40
Аудиторные занятия, в т.ч.	32	40

лекции	16	14
практические занятия	16	26
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.	40	32
проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	16	14
подготовка к практическим занятиям, защите реферата	12	12
выполнение индивидуальных заданий	6	6
подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	6	-
Контроль	-	-
Вид итогового контроля	зачет	зачет

4.2 Лекции

№	Раздел дисциплины (модуля), темы лекций и их содержание	Объем в акад. часах		Формируемые компетенции
		очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	
1	Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности	2	2	ПК-2, ПК-4
2	Сущностный характер сервисной деятельности и её место в структуре общественной практики. Классификация и характеристика потребностей в сервисном обслуживании. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Основные правила обслуживания потребителей.	4	2	ПК-2, ПК-4
3	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	2	2	ПК-2, ПК-4
4	Предпринимательская активность и управление предприятием сервисной сферы. Качество сервисных услуг. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.	4	4	ПК-2, ПК-4
5	Современное состояние сервисной деятельности	2	2	ПК-2, ПК-4
6	Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности	2	2	ПК-2, ПК-4
	ИТОГО	16	14	

4.3 Практические занятия

№	Раздел дисциплины (модуля), темы занятий и их содержание	Объем в акад. часах		Формируемые компетенции
		очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	
1	Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности	2	4	ПК-2, ПК-4
2	Сущностный характер сервисной деятельности и её место в структуре общественной практики. Классификация и характеристика потребностей в сервисном обслуживании. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Основные правила обслуживания потребителей.	4	6	ПК-2, ПК-4
3	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	2	4	ПК-2, ПК-4

4	Предпринимательская активность и управление предприятием сервисной сферы. Качество сервисных услуг. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.	4	4	ПК-2, ПК-4
5	Современное состояние сервисной деятельности	2	4	ПК-2, ПК-4
6	Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности	2	4	ПК-2, ПК-4
	ИТОГО	16	26	

4.4 Лабораторные работы – не предусмотрены

4.5 Самостоятельная работа обучающихся

Раздел дисциплины	Вид самостоятельной работы	Объем акад. часов	
		очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
Раздел 1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	2	2
	Подготовка к практическим занятиям, защите реферата	2	2
	Выполнение индивидуальных заданий	1	1
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	1	-
Раздел 2. Сущностный характер сервисной деятельности и её место в структуре общественной практики. Классификация и характеристика потребностей в сервисном обслуживании. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Основные правила обслуживания потребителей.	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	4	4
	Подготовка к практическим занятиям, защите реферата	2	2
	Выполнение индивидуальных заданий	1	1
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	1	-
Раздел 3. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	2	2
	Подготовка к практическим занятиям, защите реферата	2	2
	Выполнение индивидуальных заданий	1	1
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	1	-
Раздел 4. Предпринимательская активность и управление предприятием сервисной сферы. Качество сервисных услуг. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	4	2
	Подготовка к практическим занятиям, защите реферата	2	2
	Выполнение индивидуальных заданий	1	1
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	1	-
Раздел 5. Современное состояние сервисной деятель-	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, мате-	2	2

ности	риалов сетевых ресурсов)		
	Подготовка к практическим занятиям, защите реферата	2	2
	Выполнение индивидуальных заданий	1	1
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	1	-
Раздел 6. Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	2	2
	Подготовка к практическим занятиям, защите реферата	2	2
	Выполнение индивидуальных заданий	1	1
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	1	-
ИТОГО		40	32

Перечень методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (модулю):

1. Блинникова О.М. Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Оценка качества сервисных услуг», направление подготовки 38.03.07 Товароведение. – Мичуринск, 2023.

2. Блинникова О.М. Методические указания для выполнения контрольной работы по дисциплине «Оценка качества сервисных услуг», направление подготовки 38.03.07 Товароведение. – Мичуринск, 2023.

3. Блинникова О.М. Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Оценка качества сервисных услуг», направление подготовки 38.03.07 Товароведение. – Мичуринск, 2023.

4.6 Выполнение контрольной работы обучающимися очно-заочной формы обучения - не предусмотрено

4.7 Содержание разделов дисциплины (модуля)

1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности

Понятия и сущность сервисной деятельности. История зарождения и развития услуг. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития.

2. Сущностный характер сервисной деятельности и её место в структуре общественной практики

Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей. Классификация и характеристика потребностей в сервисном обслуживании. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Основные правила обслуживания потребителей. Методы идентификации, оценки качества и безопасности товаров для диагностики дефектов, выявления опасной, некачественной, фальсифицированной и контрафактной продукции, сокращения и предупреждения товарных потерь.

3. Предпринимательская активность и управление предприятием сервисной сферы. Качество сервисных услуг. Показатели эффективности сервисной деятельности организации. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.

4. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг

Классификация видов услуг. Виды и формы сервисной деятельности. Характеристика основных видов сервисных услуг. Материальные услуги, социально-культурные услуги.

5. Современное состояние сервисной деятельности

Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии. Особенности развития сервисной деятельности в современной России. Жизненный цикл услуги.

6. Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности

Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологий в сфере услуг. Информационные технологии сервисной деятельности в туризме. Правила и порядок организации и проведения товарной экспертизы, подтверждения соответствия и других видов оценочной деятельности.

5 Образовательные технологии

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (работа в малых группах) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При изучении дисциплины используется инновационная образовательная технология на основе интеграции компетентностного и личностно-ориентированного подходов с элементами традиционного лекционно-семинарского и квазипрофессионального обучения с использованием интерактивных форм проведения занятий, исследовательской проектной деятельности и мультимедийных учебных материалов.

Вид учебных занятий	Форма проведения
Лекции	Слайдовые презентации с использованием мультимедийных средств с последующим обсуждением материалов (лекция – визуализация). Электронные материалы.
Практические занятия	Обсуждение и анализ предложенных вопросов на аудиторных занятиях, индивидуальные доклады, сообщения, тестирование, собеседования.
Самостоятельная работа	Сочетание традиционной формы (работа с учебной и справочной литературой, изучение материалов интернет-ресурсов, подготовка к лабораторным и практическим занятиям и тестированию) и интерактивной формы (выполнение индивидуальных и групповых исследовательских работ)

6 Оценочные средства дисциплины (модуля)

Основными видами дисциплинарных оценочных средств при функционировании модульно-рейтинговой системы обучения являются: на стадии рубежного рейтинга, формируемого по результатам модульного компьютерного тестирования – тестовые задания; на стадии поощрительного рейтинга, формируемого по результатам написания и защиты рефератов по актуальной проблематике – реферат; на стадии промежуточного рейтинга, определяемого по результатам сдачи зачета – теоретические вопросы, контролирующие практические навыки из различных видов профессиональной деятельности обучающегося по ОПОП данного направления, формируемые при изучении дисциплины «Оценка качества сервисных услуг».

6.1 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю) «Оценка качества сервисных услуг»

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	
			Наименование	Кол-во
1	Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности	ПК-2, ПК-4	Тестовые задания Темы рефератов	16 6

			Вопросы для зачета	4
2	Сущностный характер сервисной деятельности и её место в структуре общественной практики. Классификация и характеристика потребностей в сервисном обслуживании. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Основные правила обслуживания потребителей.	ПК-2, ПК-4	Тестовые задания Темы рефератов Вопросы для зачета	16 5 6
3	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	ПК-2, ПК-4	Тестовые задания Темы рефератов Вопросы для зачета	17 5 4
4	Предпринимательская активность и управление предприятием сервисной сферы. Качество сервисных услуг. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.	ПК-2, ПК-4	Тестовые задания Темы рефератов Вопросы для зачета	17 6 4
5	Современное состояние сервисной деятельности	ПК-2, ПК-4	Тестовые задания Темы рефератов Вопросы для зачета	17 5 4
6	Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности	ПК-2, ПК-4	Тестовые задания Темы рефератов Вопросы для зачета	17 5 4

6.2 Перечень вопросов для зачета

1. Понятия и сущность сервисной деятельности. (ПК-2, ПК-4)
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. (ПК-2, ПК-4)
3. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности. (ПК-2, ПК-4)
4. Анализ состояния потребительского рынка услуг. (ПК-2, ПК-4)
5. Классификация потребностей в сервисном обслуживании (ПК-2, ПК-4)
6. Характеристика потребностей в сервисном обслуживании. (ПК-2, ПК-4)
7. Обслуживание потребителей в контактной зоне. (ПК-2, ПК-4)
8. Основные правила обслуживания потребителей. (ПК-2, ПК-4)
9. Качество сервисных услуг. (ПК-2, ПК-4)
10. Показатели эффективности сервисной деятельности организации. (ПК-2, ПК-4)
11. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности. (ПК-2, ПК-4)
12. Классификация видов услуг. (ПК-2, ПК-4)
13. Виды сервисной деятельности. (ПК-2, ПК-4)
14. Формы сервисной деятельности. (ПК-2, ПК-4)
15. Характеристика основных видов сервисных услуг. (ПК-2, ПК-4)
16. Материальные услуги (ПК-2, ПК-4)
17. Социально-культурные услуги. (ПК-2, ПК-4)
18. Развитие транспортно-экспедиционной сервисной деятельности. (ПК-2, ПК-4)
19. Развитие логистического сервиса. (ПК-2, ПК-4)
20. Характеристика рынка автосервисных услуг. (ПК-2, ПК-4)
21. Факторы формирования рынка автосервисных услуг. (ПК-2, ПК-4)
22. Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологий в сфере услуг. (ПК-2, ПК-4)
23. Информационные технологии сервисной деятельности в туризме. (ПК-2, ПК-4)
24. Методы оценки качества и безопасности товаров для диагностики дефектов товаров. (ПК-2, ПК-4)

25. Методы идентификации, оценки качества и безопасности товаров для выявления опасной, некачественной, фальсифицированной и контрафактной продукции, сокращения и предупреждения товарных потерь. (ПК-2, ПК-4)

26. Порядок организации и проведения товарной экспертизы, подтверждения соответствия и других видов оценочной деятельности (ПК-2, ПК-4).

6.3 Шкала оценочных средств

При функционировании модульно-рейтинговой системы обучения знания, умения и навыки, приобретаемые обучающимися в процессе изучения дисциплины, оцениваются в рейтинговых баллах. Учебная дисциплина имеет итоговый рейтинг – 100 баллов, который складывается из рубежного (40 баллов), промежуточного (50 баллов) и поощрительного рейтинга (10 баллов). Итоговая оценка знаний обучающихся по дисциплине определяется на основании перевода итогового рейтинга в 5-ти балльную шкалу с учетом соответствующих критериев оценивания.

Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания	Оценочные средства (кол-во баллов)
Продвинутый (75-100 баллов) – «отлично»	<p>Выполнение полного объема работы (90-100%); правильные и четкие ответы на вопросы билета; правильные и четкие ответы на дополнительные вопросы; способность формировать собственное мнение по актуальным вопросам.</p> <ul style="list-style-type: none"> - полное знание учебного материала из разных разделов дисциплины: сущность и роль сервисной деятельности; классификации и характеристики основных видов сервисных услуг; методы идентификации, оценки качества и безопасности товаров для диагностики дефектов, выявления опасной, некачественной, фальсифицированной и контрафактной продукции, сокращения и предупреждения товарных потерь; - умение использовать методику оценки эффективности сервисной деятельности; планировать и создавать альтернативные системы управления и оценки сервисной деятельности; - владение системным представлением о правилах и порядке организации и проведения товарной экспертизы, подтверждения соответствия и других видов оценочной деятельности; - умение ясно, логично и грамотно излагать изученный материал, производить собственные размышления, делать умозаключения и выводы с добавлением комментариев, пояснений, обоснований; 	<p>Тестовые задания (31-40 баллов) Реферат (9-10 баллов) Вопросы к зачету (38-50 баллов)</p>
Базовый (50-74 балла) – «хорошо»	<p>Выполнение объема работ на 75-80%; умение дать правильный, но не всегда полный ответ на основные и дополнительные вопросы билета; некоторые трудности в формировании собственных выводов по актуальным вопросам.</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание учебного материала из разных разделов дисциплины: сущность и роль сервисной деятельности; классификации и характеристики основных видов сервисных услуг; методы идентификации, оценки качества и безопасности товаров для диагностики дефектов, выявления опасной, некачественной, фальсифицированной и контрафактной продукции, сокращения и предупреждения товарных потерь; - умение использовать методику оценки эффективно- 	<p>Тестовые задания (21-30 баллов) Реферат (7-8 баллов) Вопросы к зачету (25-37 баллов)</p>

	<p>сти сервисной деятельности; планировать и создавать альтернативные системы управления и оценки сервисной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - владение системным представлением о правилах и порядке организации и проведения товарной экспертизы, подтверждения соответствия и других видов оценочной деятельности; - умение ясно, логично и грамотно излагать изученный материал, производить собственные размышления, делать умозаключения и выводы с добавлением комментариев, пояснений, обоснований; - умение ясно излагать изученный материал, производить собственные размышления; 	
<p>Пороговый (35-49 баллов) – «удовлетворительно»</p>	<p>Выполнение объема работы на 50-60%; по основным вопросам ответ правильный, но неполный; проблемы в ответах на дополнительные вопросы; проблемы в формулировании собственного мнения</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание учебного материала из разных разделов дисциплины: сущность и роль сервисной деятельности; классификации и характеристики основных видов сервисных услуг; методы идентификации, оценки качества и безопасности товаров для диагностики дефектов, выявления опасной, некачественной, фальсифицированной и контрафактной продукции, сокращения и предупреждения товарных потерь; - умение использовать методику оценки эффективности сервисной деятельности; планировать и создавать альтернативные системы управления и оценки сервисной деятельности; - владение системным представлением о правилах и порядке организации и проведения товарной экспертизы, подтверждения соответствия и других видов оценочной деятельности; - умение ясно, логично и грамотно излагать изученный материал, производить собственные размышления, делать умозаключения и выводы с добавлением комментариев, пояснений, обоснований; - умение достаточно грамотно излагать изученный материал; 	<p>Тестовые задания (11-20 баллов) Реферат (5-6 баллов) Вопросы к зачету (18-24 балла)</p>
<p>Низкий (допороговый) (компетенция не сформирована) (менее 35 баллов) – «неудовлетворительно»</p>	<p>Выполнено менее 50% работы; неумение сформулировать правильный и четкий ответ по основным и дополнительным вопросам; неумение формулировать собственное мнение</p> <ul style="list-style-type: none"> - незнание учебного материала из разных разделов дисциплины: сущность и роль сервисной деятельности; классификации и характеристики основных видов сервисных услуг; методы идентификации, оценки качества и безопасности товаров для диагностики дефектов, выявления опасной, некачественной, фальсифицированной и контрафактной продукции, сокращения и предупреждения товарных потерь; - неумение использовать методику оценки эффективности сервисной деятельности; планировать и создавать альтернативные системы управления и оценки сервисной деятельности; - не владение системным представлением о правилах и порядке организации и проведения товарной эксперти- 	<p>Тестовые задания (0-10 баллов) Реферат (0-4 балла) Вопросы к зачету (0-17 баллов)</p>

	зы, подтверждения соответствия и других видов оценочной деятельности; - неумение излагать изученный материал, производить собственные размышления	
--	--	--

Все комплекты оценочных средств (контрольно-измерительных материалов), необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (модуля) подробно представлены в документе «Фонд оценочных средств дисциплины (модуля)».

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Учебная литература

1. Аронов, И.З. Менеджмент качества сервисных услуг [Электронный ресурс]: монография / И.З. Аронов, В.В. Быков, В.Ю. Прохоров. – Электрон. дан. – Москва: МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2006. – 169 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/104594>.
2. Калачев, С.Л. Теоретические основы товароведения и экспертизы: учебник для бакалавров / С.Л. Калачев. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 477 с. – (Серия: Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3108-2.
3. Прохоров, В.Ю. Менеджмент качества сервисных услуг. Техническое регулирование при оценке качества продукции и услуг сервисных предприятий [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В.Ю. Прохоров. – Электрон. дан. – Москва: МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2007. – 87 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/104595>.
4. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2010. – 318 с.
5. Богусева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. М: Феникс, 2002.
6. Защита прав потребителей / Под ред.Стяжиной Т.А. – М.: «Экзамен», 2014.
7. Кожевников, Н.Н. Основы экономики: учеб. пособие / Н.Н. Кожевников. - 9-е изд., стер. – 2014
8. Николаева, М.А. Маркетинг товаров и услуг: Учебник / М.А. Николаева. – М.: Деловая литература, 2010.
9. Валигурский, Д.И. Организация предпринимательской деятельности: учебник / Д.И. Валигурский. – 5-е изд. – 2014.
10. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 8 июня 1993 г. №536.
11. Правила торговли. – М.: Ось-89, 2014.
12. Предпринимательство: учебник для магистров / ред.: И.К. Ларионов. – М.: Дашков и К, 2014.
13. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учеб.-практическое пособие / В.Г. Федцов / Академия русских предпринимателей: Институт русского предпринимательства. М.: ПРИОР, 2011.
14. Хаксевер К., Ренбер Б., Рассел Р.С., Мердик . Р.Г. Управление и организация в сфере услуг. Теория и практика. / К. Хаксевер, Б. Ренбер, Р.С. Рассел, Р.Г. Мердик. – 2-е международное издание. – СПб.: Питер, 2012.

7.2 Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

1. Блинникова О.М. Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Оценка качества сервисных услуг», направление подготовки 38.03.07 Товароведение. – Мичуринск, 2023.

2. Блинникова О.М. Методические указания для выполнения контрольной работы по дисциплине «Оценка качества сервисных услуг», направление подготовки 38.03.07 Товароведение. – Мичуринск, 2023.

3. Блинникова О.М. Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Оценка качества сервисных услуг», направление подготовки 38.03.07 Товароведение. – Мичуринск, 2023.

7.3 Информационные и цифровые технологии (программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы)

Учебная дисциплина (модуль) предусматривает освоение информационных и цифровых технологий. Реализация цифровых технологий в образовательном пространстве является одной из важнейших целей образования, дающей возможность развивать конкурентоспособные качества обучающихся как будущих высококвалифицированных специалистов.

Цифровые технологии предусматривают развитие навыков эффективного решения задач профессионального, социального, личностного характера с использованием различных видов коммуникационных технологий. Освоение цифровых технологий в рамках данной дисциплины (модуля) ориентировано на способность безопасно и надлежащим образом получать доступ, управлять, интегрировать, обмениваться, оценивать и создавать информацию с помощью цифровых устройств и сетевых технологий. Формирование цифровой компетентности предполагает работу с данными, владение инструментами для коммуникации.

7.3.1 Электронно-библиотечная системы и базы данных

1. ООО «ЭБС ЛАНЬ» (<https://e.lanbook.ru/>) (договор на оказание услуг от 10.03.2020 № ЭБ СУ 437/20/25 (Сетевая электронная библиотека)

2. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» (<https://e.lanbook.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям ООО «Издательство Лань» от 03.04.2023 № 1)

3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» (<https://e.lanbook.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям ООО «Издательство Лань» от 06.04.2023 № 2)

4. База данных электронных информационных ресурсов ФГБНУ ЦНСХБ (договор по обеспечению доступа к электронным информационным ресурсам ФГБНУ ЦНСХБ через терминал удаленного доступа (ТУД ФГБНУ ЦНСХБ) от 07.04.2023 № б/н)

5. Электронно-библиотечная система «AgriLib» ФГБОУ ВО РГАЗУ (<http://ebs.rgazu.ru/>) (дополнительное соглашение на предоставление доступа от 13.04.2023 № б/н к Лицензионному договору от 04.07.2013 № 27)

6. Электронная библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукоп»: Коллекции «Базовый массив» и «Колос-с. Сельское хозяйство» (<https://rucont.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа от 04.04.2023 № 2702/бп22)

7. ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (<https://urait.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к образовательной платформе ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» от 06.04.2023 № 6)

8. Электронно-библиотечная система «Вернадский» (<https://vernadsky-lib.ru>) (договор на безвозмездное использование произведений от 26.03.2020 № 14/20/25)

9. База данных НЭБ «Национальная электронная библиотека» (<https://rusneb.ru/>) (договор о подключении к НЭБ и предоставлении доступа к объектам НЭБ от 01.08.2018 № 101/НЭБ/4712)

10. Соглашение о сотрудничестве по оказанию библиотечно-информационных и социокультурных услуг пользователям университета из числа инвалидов по зрению, слабовидящих, инвалидов других категорий с ограниченным доступом к информации, лиц, имеющих трудности с чтением плоскочечатного текста ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» (<https://www.tambovlib.ru>) (соглашение о сотрудничестве от 16.09.2021 № б/н)

7.3.2 Информационные справочные системы

1. Справочная правовая система КонсультантПлюс (договор поставки и сопровождения экземпляров систем КонсультантПлюс от 03.02.2023 № 11481 /13900/ЭС)

2. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор на услуги по сопровождению от 22.12.2022 № 194-01/2023)

7.3.3 Современные профессиональные базы данных

1. База данных нормативно-правовых актов информационно-образовательной программы «Росметод» (договор от 11.07.2022 № 530/2022)

2. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU – российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования - <https://elibrary.ru/>

3. Портал открытых данных Российской Федерации - <https://data.gov.ru/>

4. Открытые данные Федеральной службы государственной статистики - <https://rosstat.gov.ru/opendata>

7.3.4 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

№	Наименование	Разработчик ПО (правообладатель)	Доступность (лицензионное, свободно распространяемое)	Ссылка на Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД (при наличии)	Реквизиты подтверждающего документа (при наличии)
1	Microsoft Windows, Office Professional	Microsoft Corporation	Лицензионное	-	Лицензия от 04.06.2015 № 65291651 срок действия: бессрочно
2	Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	АО «Лаборатория Касперского» (Россия)	Лицензионное	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/366574/?sphrase_id=415165	Сублицензионный договор с ООО «Софттекс» от 06.07.2022 № б/н, срок действия: с 22.11.2022 по 22.11.2023
3	МойОфис Стандартный - Офисный пакет для работы с документами и почтой (myoffice.ru)	ООО «Новые облачные технологии» (Россия)	Лицензионное	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301631/?sphrase_id=2698444	Контракт с ООО «Рубикон» от 24.04.2019 № 0364100000819000012 срок действия: бессрочно
4	Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах	АО «Антиплагиат» (Россия)	Лицензионное	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303350/?sphrase_id=2698186	Лицензионный договор с АО «Антиплагиат» от 17.04.2023 № 6627, срок действия: с

	«Антиплагиат ВУЗ» (https://docs.antiplagiatus.ru)				17.04.2023 по 16.04.2024
5	Acrobat Reader - просмотр документов PDF, DjVu	Adobe Systems	Свободно распространяемое	-	-
6	Foxit Reader - просмотр документов PDF, DjVu	Foxit Corporation	Свободно распространяемое	-	-

7.3.5 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. CDTOwiki: база знаний по цифровой трансформации <https://cdto.wiki/>
2. www.garant.ru - справочно-правовая система «ГАРАНТ».
3. www.consultant.ru - справочно-правовая система «Консультант Плюс».
4. www.rg.ru – сайт Российской газеты.
5. База данных информационной системы «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru>
6. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» <http://e.lanbook.com>.
- 7 Национальный цифровой ресурс «Рукопт» - межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум <http://www.rucont.com>.
8. Электронная библиотечная система Российского государственного аграрного заочного университета <http://ebs.rgazu.ru>.

7.3.6 Цифровые инструменты, применяемые в образовательном процессе

1. LMS-платформа Moodle
2. Виртуальная доска Мiro: miro.com
3. Виртуальная доска SBoard <https://sboard.online>
4. Виртуальная доска Padlet: <https://ru.padlet.com>
5. Облачные сервисы: Яндекс.Диск, Облако Mail.ru
6. Сервисы опросов: Яндекс Формы, MyQuiz
7. Сервисы видеосвязи: Яндекс телемост, Webinar.ru
8. Сервис совместной работы над проектами для небольших групп Trello <http://www.trello.com>

7.3.7 Цифровые технологии, применяемые при изучении дисциплины

№	Цифровые технологии	Виды учебной работы, выполняемые с применением цифровой технологии	Формируемые компетенции	ИДК
1.	Облачные технологии	Лекции Самостоятельная работа	ПК-4	ИДК-4
2.	Большие данные	Самостоятельная работа	ПК-4	ИДК-4

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Мичуринск, ул. Интернациональная, дом № 101, 1/103)

Оснащенность:

1. Проектор Acer X1261P (nV 3D) DLP 2700LUMENS (инв. № 2101045353);

2. Экран Dpacer Luma NTSC (3:4) 305/120" ручной, настенно-потолочный (инв. № 2101065491)
3. Ноутбук Lenovo IdeaPad V580c (инв. № 21013400405)
4. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (лаборатория экспертизы качества продовольственных и непродовольственных товаров) (г. Мичуринск, ул. Интернациональная, дом № 101, 1/16)

Оснащенность:

1. Весы ВЛР-200 (инв. № 2101040453);
2. Весы лабораторные СУХ-620Н (инв. № 41013401559);
3. Весы лабораторные ВЛКТ-500 (инв. № 1101041311);
4. Весы настольные циферблатн. (инв. № 2101060138);
5. Весы технические Т-1000 (инв. № 2101060121; 2101060122)
6. Влагомер Кварц (инв. № 1101041322);
7. Дистиллятор (инв. № 2101060123);
8. Кухонная плита MogaMe 57229 FW (инв. № 41013602188);
9. Лабораторная мебель «Варшава» (инв. № 21013600715);
10. Микроскоп (инв. № 2101060130);
11. Мясорубка «Василиса М2» (инв. № 21013600721);
12. Поляриметр ИГП-01 (инв. № 2101040458);
13. Прибор для определения клейковины ИДК-4 (инв. № 2101040460);
14. Рефрактометр РЛ-2 (инв. № 2101040455);
15. Рефрактометр ИРФ-454Б2М с подсветкой и доп. шапкой (инв. № 21013400705);
16. Рефрактометр ИРФ-464 (инв. № 2101060131);
17. РН-метр РН-013 (инв. № 21013400704);
18. РН-метр (инв. № 2101040462);
19. Сахариметр СУ-4 (инв. № 2101040459; 21013400702);
20. Сита почвенные (инв. № 2101060135);
21. СОЭКС-Нитрат-тестер мод. NVC-019-1 (инв. № 21013400706);
22. Стенд 1,5*0,72 м (инв. № 21013600706);
23. Стенд 1,5*1,05 м (инв. № 21013600705);
24. Стенд 1,8*0,6 м (инв. № 21013600708);
25. Стенд 1,8*0,6 м (инв. № 21013600707);
26. Стенд 1*4,5 м (инв. № 21013600709);
27. Стиральная машина ОКА (инв. № 2101060136);
28. Стол для весов (инв. № 1101041316);
29. Стол для титрования (инв. № 1101041317);
30. Стол передвижной (инв. № 1101041315);
31. Стол приставной (инв. № 1101041312, 1101041313, 1101041314);
32. Термостат (инв. № 2101040461);
33. Фотометр КФК-3-01 «ЗОМЗ» фотоэлектрический (инв. № 21013400703);
34. Холодильник НОРД (инв. № 2101040456);
35. Центрифуга МРW-310 (инв. № 1101041303);
36. Центрифуга ОКА (инв. № 1101041304);
37. Шкаф вытяжной (инв. № 2101040451);
38. Шкаф лабораторный (инв. № 21013600722; 21013600723; 21013600724; 21013600725);
39. Шкаф сушильный ШСО-80 (инв. № 1101041302);
40. Шкаф сушильный ЛП 33/2 (инв. № 2101040452);
41. Шкаф для документов ШК 07.04 (инв. № 1101063937);

42. Экран на штативе Projecta (инв. № 11010417158)..

3. Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (г. Мичуринск, ул. Герасимова, дом № 130А, 5/26а)

Оснащенность:

1. Компьютеры Celeron 2000 (инв. № 1101044956, 1101044955, 1101044954, 1101044953);

2. Компьютеры Celeron E 3300 OEM Монитор 18,5" LG W 1943 (инв. № 1101047397, 1101047396, 1101047395, 1101047394, 1101047393, 1101047392, 1101047391, 1101047390, 1101047387, 1101047385);

3. Компьютер Pentium (инв. № 2101041806);

4. Плоттер СН336А HP (инв. № 41013400057);

5. Принтер Canon (инв. № 1101044951);

6. Сканер (инв. № 2101065186);

7. Копировальный аппарат Canon (инв. № 2101041802);

8. Модем (инв. № 2101065200).

Компьютерная техника подключена к сети «Интернет» и обеспечена доступом к ЭИОС университета.

4. Помещение для самостоятельной работы (г. Мичуринск, ул. Интернациональная, дом № 101, 1/5)

Оснащенность:

1. Компьютер Intel Core 2 Quad Q9400 Монитор Asus TFT 21,5" (инв. № 2101045126);

2. Компьютер Intel Core 2 Quad Q9400 Монитор Asus TFT 21,5" (инв. № 2101045125)

Компьютерная техника подключена к сети «Интернет» и обеспечена доступом к ЭИОС университета.

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Оценка качества сервисных услуг» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. №985.

Автор: профессор кафедры продуктов питания, товароведения и технологии переработки продукции животноводства, д.т.н. Блинникова О.М.

Рецензент: доцент кафедры садоводства, биотехнологий и селекции сельскохозяйственных культур, к.с.-х.н. Кирина И.Б.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии продуктов питания и товароведения, протокол № 9 от 12 апреля 2021 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Плодоовощного института им. И.В. Мичурина Мичуринского ГАУ, протокол № 9 от 19 апреля 2021 г.

Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол № 8 от 22 апреля 2021 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии продуктов питания и товароведения, протокол № 12 от 17 июня 2021 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Плодоовощного института им. И.В. Мичурина Мичуринского ГАУ, протокол № 11 от 21 июня 2021 г.

Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол № 10 от 24 июня 2021 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии продуктов питания и товароведения, протокол № 10 от 13 апреля 2022 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии плодоовощного института им. И. В. Мичурина Мичуринского ГАУ, протокол №8 от 18 апреля 2022 г.

Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол № 8 от 21 апреля 2022 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программа рассмотрена на заседании кафедры продуктов питания, товароведения и технологии переработки продукции животноводства, протокол № 10 от 13 апреля 2023 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института фундаментальных и прикладных агробiotехнологий им. И.В. Мичурина, протокол № 11 от 19 июня 2023г.

Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол № 10 от 22 июня 2023 г.