


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 применять современные информационные технологии и 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 ИК-2 <sub>ПК-2</sub> – 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
ИК-3 <sub>ПК-2</sub> - Осуществляет поиск информации, опираясь на результаты отечественного и зарубежного опыта в профессиональной деятельности	Не владеет методиками поиска информации, не опирается на результаты отечественного и зарубежного опыта в профессиональной деятельности	Удовлетворительно владеет методиками поиска информации, но не опирается на результаты отечественного и зарубежного опыта в профессиональной деятельности	Хорошо владеет методиками поиска информации, опирается на результаты отечественного и зарубежного опыта в профессиональной деятельности	Отлично владеет методиками поиска информации, опирается на результаты отечественного и зарубежного опыта в профессиональной деятельности
ПК-4 ИД-4 <sub>ПК-4</sub> – Понимает основные аспекты методов подтверждения соответствия требованиям технических регламентов Таможенного союза	Не понимает основные аспекты методов подтверждения соответствия требованиям технических регламентов Таможенного союза и не может	Частично понимает основные аспекты методов подтверждения соответствия требованиям технических регламентов Таможенного союза и удовлетворительно	Не в полном объеме понимает основные аспекты методов подтверждения соответствия требованиям технических регламентов Таможенного союза	В полном объеме понимает основные аспекты методов подтверждения соответствия требованиям технических регламентов Таможенного союза и отлично

союза и оформления результатов идентификации.	оформлять результаты идентификации.	оформляет результаты идентификации.	и хорошо оформляет результаты идентификации.	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 соотнесения 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 2 зачетные единицы, 72 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	10
практические занятия	16	30
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	1	ПК-2, ПК-4
5	Современное состояние сервисной деятельности	2	1	ПК-2, ПК-4
6	Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности	2	2	ПК-2, ПК-4
	ИТОГО	16	10	

## 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	6	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	6	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	30	

#### 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 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 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	-
<b>ИТОГО</b>		<b>40</b>	<b>32</b>

**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 Вопросы для зачета	16 6 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"> <li>- 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;</li> <li>- умение использовать методику оценки эффективности сервисной деятельности; планировать и создавать альтернативные системы управления и оценки сервисной деятельности;</li> <li>- владение системным представлением о правилах и порядке организации и проведения товарной экспертизы, подтверждения соответствия и других видов оценочной деятельности;</li> <li>- умение ясно, логично и грамотно излагать изученный материал, производить собственные размышления, делать умозаключения и выводы с добавлением комментариев, пояснений, обоснований;</li> </ul>	<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</p>	<p>Тестовые задания (21-30 баллов) Реферат (7-8 баллов) Вопросы к зачету</p>

	<p>дополнительные вопросы билета; некоторые трудности в формировании собственных выводов по актуальным вопросам.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- умение использовать методику оценки эффективности сервисной деятельности; планировать и создавать альтернативные системы управления и оценки сервисной деятельности;</li> <li>- владение системным представлением о правилах и порядке организации и проведения товарной экспертизы, подтверждения соответствия и других видов оценочной деятельности;</li> <li>- умение ясно, логично и грамотно излагать изученный материал, производить собственные размышления, делать умозаключения и выводы с добавлением комментариев, пояснений, обоснований;</li> <li>- умение ясно излагать изученный материал, производить собственные размышления;</li> </ul>	(25-37 баллов)
<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"> <li>- 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;</li> <li>- умение использовать методику оценки эффективности сервисной деятельности; планировать и создавать альтернативные системы управления и оценки сервисной деятельности;</li> <li>- владение системным представлением о правилах и порядке организации и проведения товарной экспертизы, подтверждения соответствия и других видов оценочной деятельности;</li> <li>- умение ясно, логично и грамотно излагать изученный материал, производить собственные размышления, делать умозаключения и выводы с добавлением комментариев, пояснений, обоснований;</li> <li>- умение достаточно грамотно излагать изученный материал;</li> </ul>	<p>Тестовые задания (11-20 баллов) Реферат (5-6 баллов) Вопросы к зачету (18-24 балла)</p>
<p>Низкий (допороговый) (компетенция не сформирована)</p>	<p>Выполнено менее 50% работы; неумение сформулировать правильный и четкий ответ по основным и дополнительным вопросам; неумение формулировать собственное мнение</p>	<p>Тестовые задания (0-10 баллов) Реферат (0-4 балла) Вопросы к зачету (0-17 баллов)</p>

(менее 35 баллов) – «неудовлетворительно»	<p>- 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;</p> <p>- неумение использовать методику оценки эффективности сервисной деятельности; планировать и создавать альтернативные системы управления и оценки сервисной деятельности;</p> <p>- не владение системным представлением о правилах и порядке организации и проведения товарной экспертизы, подтверждения соответствия и других видов оценочной деятельности;</p> <p>- неумение излагать изученный материал, производить собственные размышления</p>	
--	---	--

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. Богушева 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 «Рукопт»: 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	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/366574/?sphrase_id=415165">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/366574/?sphrase_id=415165</a>	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 доку- ментами и почтой (myoffice.ru)	ООО «Новые облачные тех- нологии» (Рос- сия)	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301631/?sphrase_id=2698444">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301631/?sphrase_id=2698444</a>	Контракт с ООО «Рубикон» от 24.04.2019 № 03641000008190000 12 срок действия: бес- срочно
4	Программная си- стема для обнаруже- ния текстовых заим- ствований в учебных и научных работах «Антиплагиат ВУЗ» ( <a href="https://docs.antiplagiatus.ru">https://docs.antiplagiatus.ru</a> )	АО «Антипла- гиат» (Россия)	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303350/?sphrase_id=2698186">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303350/?sphrase_id=2698186</a>	Лицензионный до- говор с АО «Ан- типлагиат» от 17.04.2023 № 6627, срок действия: с 17.04.2023 по 16.04.2024
5	Acrobat Reader - просмотр докумен- тов PDF, DjVU	Adobe Systems	Свободно рас- пространяемое	-	-
6	Foxit Reader - просмотр докумен- тов PDF, DjVU	Foxit Corporation	Свободно рас- пространяемое	-	-

### 7.3.5 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. CDTOwiki: база знаний по цифровой трансформации <https://cdto.wiki/>
2. [www.garant.ru](http://www.garant.ru) - справочно-правовая система «ГАРАНТ».
3. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) - справочно-правовая система «Консультант Плюс».
4. [www.rg.ru](http://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 «Руконт» - межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум <http://www.rucont>.
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 Миро: [miro.com](http://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 Draper 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 Morame 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 MPW-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, утвержденное 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 агробиотехнологий им. И.В. Мичурина, протокол № 11 от 19 июня 2023г.

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