

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Лельчицкий Игорь Давыдович
Должность: и.о. проректора по образовательной деятельности
Дата подписания: 17.06.2026 16:46:46
Уникальный программный ключ:
aa5b5ee17d97a2e4d94e98e995320af94f043ce2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:
Руководитель ООП
Ермишкина О.К.
Исторический факультет
2024 г.
Тверской государственный университет

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Управление качеством

Направление подготовки

43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)

Социально-культурный сервис

Для студентов 4 курса,

очная форма обучения

Составитель: Ермишкина О.К.

Тверь, 2024

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является: формирование представлений о качестве в сфере сервиса и туризма, развитие навыков проведения статистических, маркетинговых исследований и освоение методик оценки качества в сфере сервиса и туризма.

Задачами освоения дисциплины являются:

- подготовка к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания;

- подготовка к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов

- отработка навыков разработки и использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг

2. Место дисциплины в структуре ООП

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Управление качеством» входит в обязательную часть дисциплин ООП. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Потребности и ожидания клиентов», «Стандартизация и сертификация».

3. Объем дисциплины: 3 зачетных единиц, 108 академических часов, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекции 10 часов, практические занятия 10 часов.

самостоятельная работа: 52 часа, контроль 36.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| | |
|---|---|
| Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|---|---|

| | |
|---|---|
| ОПК – 3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | 3.1 Организует оценку качества оказания услуг, учета мнений потребителей и заинтересованных сторон 3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством |
|---|---|

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения экзамен, 8 семестр

6. Язык преподавания русский.

II. Содержание дисциплины, структурированное по темам и разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

1. Для студентов очной формы обучения

| Учебная программа – наименование разделов и тем | Всего (час.) | Контактная работа (час.) | | Самостоятельная работа (час.) |
|---|-----------------|-----------------------------|---|-------------------------------------|
| | | Лекции | Практические (лабораторные) занятия | |
| Тема 1 Введение в качество: Теория и практика зарубежного управления качеством в условиях рыночной экономики | 6 | 2 | | 4 |
| Тема 2. Проблемы управления качеством в сфере сервиса в контексте корпоративной культуры | 6 | | 2 | 4 |
| Тема 3. Маркетинг и коммуникации | 6 | | | 6 |
| Тема 4. Человеческий фактор в обеспечении качества в сфере сервиса и туризма | 6 | 2 | | 4 |
| Тема 5. Психология качества | 4 | | 2 | 4 |
| Тема 6. Менеджмент качества | 6 | | 2 | 4 |

| | | | | |
|--|-----|---|---|----|
| Тема 7. Стандарты качества | 8 | 2 | | 6 |
| Тема 8. Контроль качества | 6 | 2 | | 4 |
| Тема 9. Управление качеством на предприятиях социально-культурного сервиса | 22 | | 2 | 20 |
| Контроль | 36 | | | |
| ИТОГО | 108 | 8 | 8 | 56 |

III. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

3.1. План и тематика практических занятий

3.2. Темы для рефератов

3.3. Темы электронных презентаций

IV. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

4.1. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности ОПК – 3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности:

4. 1. 1. Задания на проверку знаний (вопросы к экзамену)

Контрольные вопросы для проведения зачета

1. Концепция национальной политики России в области качества услуг.
2. Методологии обеспечения качества. Понятие конкуренции и конкурентоспособности.
3. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на конкурентоспособность предприятий сервиса.
4. Пять основных этапов развития систем управления качеством.
5. Отечественные системы управления качеством на предприятиях сервиса.
6. Понятия качество, дефект, брак, уровень качества, оптимальный уровень качества. Факторы влияют на уровень качества услуг.

7. Потребительские ценности. Показателем качества. Классификация показателей качества.
8. Единичный, относительный, комплексный и интегральный показатели качества. Методы установления числовых значений показателей качества.
9. Модель восприятия и оценки качества обслуживания. Столкновение ожиданий. Схема влияния ожиданий. Уровни удовлетворенности потребителей.
10. Роль руководства в достижении качества. Культура управленческого труда. Участие персонала в управлении качеством.
11. Мотивация к качественному труду. Внешняя и внутренняя мотивация персонала. Условия создания эффективной команды и работа в команде.
12. Условия создания эффективной команды и работа в команде. Лояльность сотрудников. Тренинги персонала. Отношение к жалобам. Конфликты. Возражения.
13. Принципы гостеприимства. 10 условий успеха в обслуживании. Отношение к гостю. Стратегия обслуживания и приоритеты в работе.
14. Корпоративная культура.
15. Современные условия менеджмента на основе качества (MBQ). Новая стратегия в управлении качеством.
16. Петля качества и ее предназначение.
17. Содержание цикла Деминга.
18. Основные подсистемы входящие в состав механизма управления качеством.
19. Сущность системы тотального управления качеством (TQM) и какова специфика ее элементов и их взаимосвязей.
20. Система ДЖИТ. Содержание комплексной системы управления качеством.

21. Планирование качества.
22. Мотив и мотивация персонала. Способы вознаграждения персонала на предприятиях.
23. Особенности систем управления качеством, базирующихся на требованиях стандартов серии ИСО 9000.
24. Входной и выходной контроль качества. Программа контроля качества
25. Управление качеством на предприятиях социально-культурного сервиса

4.1.2. Задания на проверку умений:

Пример:

- Составьте программу мониторинга качества услуг в гостинице
- Составьте программу мониторинга качества услуг в ресторане
- Составьте программу мониторинга качества услуг в музее

4.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Критерии оценивания устного ответа студента на экзамене:

«отлично»

- вопросы излагаются систематизировано и последовательно;
- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;
- продемонстрировано усвоение основной литературы.

«хорошо»

- вопросы излагаются систематизировано и последовательно;
- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;
- продемонстрировано усвоение основной литературы.
- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;

– допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.

«удовлетворительно»

- недостаточно полно раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.

«не удовлетворительно»

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.

V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Основная литература:

1. Казакевич Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.А. Казакевич. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 186 с. - ISBN 978-5-4383-0039-7 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225942>
2. Васильев Г. А. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг : учебное пособие / Г.А. Васильев, Е.М. Деева. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 192 с. - Библиогр.: с. 151-153. - ISBN 978-5-238-01578-1 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114559>

3. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 287 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21008>

б) Дополнительная литература:

1. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 231 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=947776>
2. Деева В. А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Деева В.А., Кобиашвили Н.А., Кобулов Б.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Юриспруденция, 2012.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8057>

VI. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Компьютерным справочно-правовым системам «Гарант» и «Консультант плюс» [http:// www.garant.ru.](http://www.garant.ru), [http:// www.consultant.ru.](http://www.consultant.ru)

VII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

7.1. Планы семинарских занятий:

Введение в качество

1. История развития систем управления качеством.
2. Специфика продукта «сервисное обслуживание».
3. Понятие и определение качества. Аспекты качества. Условия и факторы достижения качественного обслуживания.
4. Основные направления в организации качественного обслуживания.
5. Премии качества. Качество и конкуренция.

Корпоративная культура

1. Понятие и составляющие успеха клиентоориентированной стратегии.

2. Основные компоненты обслуживания, ориентированного на клиента.
3. Управление, взаимоотношениями с клиентами – CRS. Правила поведения сотрудников отеля.

Маркетинг и коммуникации

1. Атмосфера отношений. Как вызвать доверие у клиента.
2. Основы позитивного словесного и внешнего поведения.
3. Принципы гостеприимства.
4. 10 условий успеха в обслуживании. Отношение к гостю.
5. Стратегия обслуживания и приоритеты в работе.

Человеческий фактор

1. Роль руководства в достижении качества. Культура управленческого труда.
2. Участие персонала в управлении качеством. Мотивация к качественному труду. Внешняя и внутренняя мотивация персонала.
3. Условия создания эффективной команды и работа в команде. Лояльность сотрудников. Тренинги персонала.
4. Отношение к жалобам. Конфликты. Возражения.

Психология качества

1. Поведение гостя в процессе выбора и получения услуги.
2. Восприятие и оценка гостем качества гостиничных услуг.
3. Модель восприятия и оценки качества обслуживания.
4. Столкновение ожиданий. Схема влияния ожиданий.
5. Уровни удовлетворенности потребителей.

Менеджмент качества

1. Системы менеджмента качества (ISO, TQM).
2. Элементы системы управления качеством.
3. 5 управленческих систем менеджмента качества. Цепочки качества.
4. Основные принципы обеспечения качественного обслуживания. Программы.
5. Пятиступенчатая модель анализа качества обслуживания.

6. Механизм управления качеством (общие подсистемы, специальные и обеспечивающие подсистемы).

7. Проблемы внедрения и развития системы качества – обсуждение рефератов

Стандарты качества

1. Определение и виды стандартов.

2. Операционные стандарты службы приема и размещения, службы горничных, ресторана, Room Service

3. Алгоритм разработки внутренних стандартов качества

Контроль качества

1. Входной и выходной контроль качества.

2. Программа контроля качества.

3. Метод «Тайный гость».

4. Методика по определению уровня обслуживания.

5. Таблицы контроля исполнения стандартов

Управление качеством на предприятиях социально-культурного сервиса

1. Управление качеством в гостинице.

2. Управление качеством в сфере питания.

3. Управление качеством в музеях.

4. Документирование системы менеджмента качества.

5. «Определение уровня качества обслуживания на предприятиях сервиса (на примере...)» - индивидуальные презентации

7.2. Методические рекомендации по написанию реферата

Целью написания рефератов является:

- привитие студентам навыков библиографического поиска необходимой литературы (на бумажных носителях, в электронном виде);

- привитие студентам навыков компактного изложения мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу в письменной форме, научно грамотным языком и в хорошем стиле;

- приобретение навыка грамотного оформления ссылок на используемые источники, правильного цитирования авторского текста;

- выявление и развитие у студента интереса к определенной научной и практической проблематике с тем, чтобы исследование ее в дальнейшем продолжалось в подготовке и написании курсовых и дипломной работы и дальнейших научных трудах.

Требования к содержанию:

- материал, использованный в реферате, должен относиться строго к выбранной теме;

- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.);

- при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;

- реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу, с которой Вы солидарны.

Структура реферата.

1. Начинается реферат с *титульного листа* (образец оформления титульного листа имеется на кафедре).

2. За титульным листом следует *Оглавление*. Оглавление - это план реферата, в котором каждому разделу должен соответствовать номер страницы, на которой он находится.

3. Текст реферата. Он делится на три части: *введение*, *основная часть* и *заключение*.

а) *Введение* - раздел реферата, посвященный постановке проблемы, которая будет рассматриваться и обоснованию выбора темы.

б) *Основная часть* - это звено работы, в котором последовательно раскрывается выбранная тема. Основная часть может быть представлена как

цельным текстом, так и разделена на главы. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст.

в) *Заключение* - данный раздел реферата должен быть представлен в виде выводов, которые готовятся на основе подготовленного текста. Выводы должны быть краткими и четкими. Также в *Заключении* можно обозначить проблемы, которые "высветились" в ходе работы над рефератом, но не были раскрыты в работе.

4. *Список источников и литературы*. В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и все иные, изученные им в связи с его подготовкой. В работе должно быть использовано не менее 5 разных источников. Работа, выполненная с использованием материала, содержащегося в одном научном источнике, является явным плагиатом и не принимается. Оформление *Списка источников и литературы* должно соответствовать требованиям библиографических стандартов (см. «Требования к оформлению письменных работ» на сайте Исторического факультета ТвГУ: <http://history.tversu.ru/index.php>).

Объем и технические требования, предъявляемые к выполнению реферата

Объем работы должен быть, как правило, не менее 12 и не более 20 страниц. Текст печатается на листах белой односортной бумаги формата А4, помещается лишь на одной стороне каждого листа (странице). Размер левого поля – 2,5 см, правого – 1,5 см, верхнего – 2 см, нижнего – 2 см. Требования к шрифту основного текста: Times New Roman, кегль – 14; межстрочный интервал – полуторный; выравнивание – по ширине; автоматическая расстановка переносов. Требования к шрифту примечаний: Times New Roman, кегль – 12; межстрочный интервал – полуторный; выравнивание – по левому краю.

Первый лист работы – титульный – оформляется строго по установленному образцу и не нумеруется. Второй лист, который также не нумеруется, предназначен для Оглавления. Нумерация страниц ведётся

арабскими цифрами и начинается с третьего листа, на котором помещается цифра 3. Нумерация не должна прерываться или меняться до конца работы (включая приложения). Номер страницы указывается вверху посередине (без точки).

Каждая структурная часть работы (оглавление, введение, глава, заключение, список источников и литературы, приложение) должна начинаться на отдельной странице.

Расстояние между названием части реферата или главы и последующим текстом должно быть равно двум интервалам. Каждый абзац текста работы начинается с красной строки (автоматическое форматирование, отступ – 1,25 см).

При цитировании необходимо соблюдать следующие правила:

- текст цитаты заключается в кавычки и приводится без изменений, без произвольного сокращения цитируемого фрагмента (пропуск слов, предложений или абзацев допускается, если не влечет искажения всего фрагмента, и обозначается многоточием, которое ставится на месте пропуска) и без искажения смысла;

- каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник, библиографическое описание которого должно приводиться в соответствии с требованиями библиографических стандартов (см. «Требования к оформлению письменных работ» на сайте Исторического факультета ТвГУ: <http://history.tversu.ru/index.php>).

Критерии оценивания реферата

- соответствие содержания выбранной теме;
- отсутствие в тексте отступлений от темы;
- соблюдение структуры работы, четка ли она и обоснованна;
- умение работать с научной литературой - вычленять проблему из контекста;
- умение логически мыслить;
- культура письменной речи;

- умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);
- умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;
- способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;
- соблюдение объема работы;
- аккуратность и правильность оформления, а также технического выполнения работы.

Темы для рефератов

Мировые эталоны (бенчмаркинг) как фактор повышения конкурентоспособности предприятия

Бенчмаркинг в туризме

Бенчмаркинг в гостиничном сервисе

Бенчмаркинг в ресторанном сервисе

Бенчмаркинг в музейном сервисе

Бенчмаркинг в экскурсионном сервисе

Бенчмаркинг в выставочном сервисе

Бенчмаркинг в сувенирном сервисе

Бенчмаркинг в анимационном сервисе

Бенчмаркинг в транспортном сервисе

7. 3 Методические рекомендации по подготовке электронных презентаций

Требования к оформлению презентаций

1. Требования к содержанию информации:

- Заголовки должны привлекать внимание аудитории
- Слова и предложения – короткие
- Временная форма глаголов - одинаковая
- Минимум предлогов, наречий, прилагательных

2. Требования к расположению информации:

- Горизонтальное расположение информации
- Наиболее важная информация в центре экрана
- Комментарии к картинке располагать внизу

3. Требования к шрифтам:

- Размер заголовка не менее 24 пунктов, остальной информации не менее 18 пунктов
- Не более двух - трех типов шрифтов в одной презентации
- Для выделения информации использовать начертание: полужирный шрифт, курсив или подчеркивание

4. Способы выделения информации:

- Рамки, границы, заливка
- Различный цвет шрифта, ячейки, блока
- Рисунки, диаграммы, стрелки, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов

5. Объем информации и требования к содержанию:

- На одном слайде не более трех фактов, выводов, определений
- Ключевые пункты отражаются по одному на каждом отдельном слайде

Слайды не надо перегружать ни текстом, ни картинками. Лучше избегать дословного "перепечатывания" текста лекции на слайды – слайды, перегруженные текстом, вообще не смотрятся. Лучше не располагать на одном слайде более 2 – 3 рисунков, так как иначе внимание слушателей будет рассеиваться.

Тема для индивидуальных электронных презентаций
«Определение уровня качества обслуживания на предприятиях
сервиса (на примере...)»

Материалы для выполнения задания по определению уровня
качества обслуживания на предприятиях сервиса

1. Ознакомьтесь с основными положениями методики SERVQUAL (service quality), изложенной в работе Ерохина Л.И. Маркетинговый подход к

исследованию существующих методик оценки качества обслуживания потребителей сервисных услуг // Школа университетской науки: парадигма развития. – 2010. - №1. – С.121-126.

2. Проведите опрос потребителей одного из предприятий сервиса вашего города.

3. Проанализируйте полученные результаты исследования. Сделайте выводы об уровне качества обслуживания на выбранном предприятии.

Анкета SERVQUAL

| № п/п | Параметр | Баллы | | | | | | |
|-------|--|----------|---|---|---|---|---|---|
| | | Ожидания | | | | | | |
| 1 | Оборудование в этих организациях должно быть современным | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | Элементы физического окружения в этих организациях должны быть привлекательными | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | Сотрудники этих организаций должны быть хорошо одеты и опрятны | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Внешний вид элементов физического окружения этих организаций должен соответствовать типу предоставляемых услуг | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Когда эти организации обещают предоставить услугу к определенному сроку, они должны выполнить это обещание | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | Когда у потребителей возникают проблемы, эти организации | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | должны проявлять сочувствие и стремиться успокоить потребителей | | | | | | | |
| 7 | Эти организации должны иметь надежную репутацию | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | Они должны предоставлять услуги в обещанное время | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | Эти организации должны вести записи аккуратно | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | От этих организаций не следует ожидать, что они информируют потребителей, когда точно услуга будет предоставлена | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | Со стороны потребителей нереалистично ожидать незамедлительного предоставления услуги сотрудниками этих организаций | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 | Сотрудники не всегда должны испытывать желание помочь потребителям | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13 | Если сотрудники слишком заняты, чтобы незамедлительно удовлетворить просьбы потребителей, это нормально | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14 | Потребители должны иметь основания для доверия сотрудникам этих организаций | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| | | | | | | | | |
|-------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | Потребители должны чувствовать себя в безопасности при общении с сотрудниками этих организаций | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16 | Сотрудники этих организаций должны быть вежливы | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17 | Сотрудники должны получать со стороны этих организаций адекватную поддержку для хорошего выполнения своей работы | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18 | От этих организаций не следует ожидать проявления индивидуального внимания к потребителям | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19 | От сотрудников этих организаций не следует ожидать проявления персонального внимания к потребителям | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20 | Нереалистично ожидать от сотрудников этих организаций знаний нужд потребителей | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21 | Нереалистично ожидать, что эти организации ориентированы на интересы потребителей | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22 | От этих организаций не следует ожидать удобных для всех потребителей часов работы | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Восприятие | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | № имеет современное оборудование | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | Элементы физического окружения № привлекательны | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | Сотрудники № хорошо одеты и опрятны | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Внешний вид элементов физического окружения № соответствует типу предоставляемых услуг | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Когда № обещает предоставить услугу к определенному сроку, она выполняет это обещание | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | Когда у Вас возникают проблемы, № проявляет сочувствие и стремится успокоить Вас | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | № имеет надежную репутацию | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | № предоставляет услуги в обещенное время | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | № ведет записи аккуратно | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | № не информирует потребителей, когда точно услуга будет предоставлена | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | Вы не получаете услугу от сотрудников № незамедлительно | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 | Сотрудники № не всегда испытывают желание помочь потребителям | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 13 | Сотрудники N слишком заняты, чтобы незамедлительно удовлетворить просьбы потребителей | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14 | Вы можете доверять сотрудникам N | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15 | Вы чувствуете себя в безопасности при общении с сотрудниками N | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16 | Сотрудники N вежливы | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17 | Сотрудники N получают со стороны своей организации адекватную поддержку для хорошего выполнения работы | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18 | N не проявляет к Вам индивидуальное внимание | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19 | Сотрудники N не проявляют к Вам персональное внимание | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20 | Сотрудники N не знают Ваших нужд | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21 | N не ориентирована на Ваши интересы | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22 | Часы работы N удобны не для всех потребителей | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

По каждой части анкеты (ожидания и восприятие) считается итоговый показатель, далее определяется их отношение. Чем более приближен результат к нулю, тем более удовлетворительным считается его значение.

7.4 Требования к рейтинг-контролю

Итогом изучения дисциплины является зачет. Успешность изучения курса оценивается суммой набранных за все виды учебной работы баллов из 100 возможных. Для сдачи зачета необходимо набрать не менее 50 баллов.

Элементами оценивания работы студента в ходе семестра являются:

- активность студента на семинарских занятиях и качество его ответов (выступлений);
- результаты рубежного контроля (модуль 1 – тестирование, модуль 2 – контрольная работа).

Балльная структура оценки

| | |
|--|---|
| Распределение баллов по видам контроля | Итоговая аттестация по дисциплине - экзамен – 100 баллов |
| Текущий и рубежный контроль | 60 баллов |
| Распределение баллов по модулям | 1 модуль – 60 баллов Экзамен – 40 баллов |
| Отработка студентом пропущенных мероприятий рубежного контроля | Разрешается деканатом только по уважительной причине |
| Условия выставления экзамена по итогам текущего и рубежного контроля | 40 и более баллов |
| Пересдача экзамена | Осуществляется в соответствии с Положением о промежуточной аттестации |

VIII. Перечень педагогических и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (по необходимости)

1. Педагогические технологии

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии, способы и методы формирования компетенций:

- 1) информационно-рецептивные:

- лекции,
- самостоятельное изучение научной литературы;
- 2) информационно-репродуктивные технологии:
 - тематический поиск и анализ информационных материалов,
 - подготовка письменных аналитических работ,
 - выполнение проблемных заданий,
 - написание творческого эссе;
- 3) новые лекционные формы:
 - проблемная лекция;
- 4) интерактивные технологии:
 - метод малых групп,
 - активизация творческой деятельности,
 - дискуссия,
 - подготовка электронных презентаций, стимулирующих интерактивные формы коллективной аудиторной работы.

2. Список программного обеспечения

Adobe Reader XI (11.0.13) – Russian бесплатно

Google Chrom бесплатно

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows антивирус

Qgis 2.18. 2.18.6 бесплатно

WinDjView 2.0.2 бесплатно

3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- БД Scopus <https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>

- БД Web of Science

http://apps.webofknowledge.com/WOS_GeneralSearch_input.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&SID=F5lxbbgnjnOdTHHnpOs&preferencesSaved=

– ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);

– ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);

– ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);

– ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);

– ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);

– ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);

– электронная библиотека eLIBRARY.RU;

– коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;

– электронная библиотека диссертаций РГБ;

– база данных ПОЛПРЕД;

– АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

IX. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

| <p align="center">Наименование специальных помещений</p> | <p align="center">Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</p> | <p align="center">Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</p> |
|---|--|---|
| <p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, учебная аудитория для занятий семинарского типа 204 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31);</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, учебная аудитория для занятий семинарского типа 213 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31);</p> <p>Помещение для самостоятельной работы, учебная аудитория для проведения занятий</p> | <p>Парты, стулья, доска, интерактивная доска, компьютер, проектор</p> <p>Парты, стулья, доска, интерактивная доска, компьютер, проектор</p> <p>Портативные компьютеры,</p> | <p>Google Chrome – бесплатно Яндекс Браузер – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE ОС Linux Ubuntu</p> <p>Google Chrome – бесплатно Яндекс Браузер – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE ОС Linux Ubuntu</p> <p>Google Chrome – бесплатно Яндекс Браузер – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE ОС Linux Ubuntu</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, практики, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, лаборатория, компьютерный класс: лаборатория по бронированию и резервированию, аудитория для самостоятельной работы, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования 210 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31)</p> | <p>клавиатуры, компьютерные мыши, ноутбук и проектор (переносной), стулья, компьютерные столы, доска</p> | |
|---|--|--|

Х. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

| №п.п. | Обновленный раздел рабочей программы дисциплины | Описание внесенных изменений | Дата и протокол заседания кафедры, утвердившего изменения |
|-------|---|------------------------------|---|
| | | | |
| | | | |