

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Парлюк Екатерина Петровна

Должность: И.о. директора института механики и энергетики имени В.П. Горячкина

Дата подписания: 10.07.2022 11:20:48

Уникальный идентификатор документа:

7823a3d3181487d865a26b4c69d33e1779345d45



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ –
МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»

(ФГБОУ ВО РГАУ - МСХА имени К.А. Тимирязева)

Институт механики и энергетики имени В.П. Горячкина
Кафедра метрологии, стандартизации и управления качеством

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора института механики и
энергетики им. В.П. Горячкина

Е.П. Парлюк
Е. П. Парлюк

«*10.07.2022*» 2022 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.09 Технология и организация производства продукции и услуг

Модуль - Б1. О. 09.01 Технология и организация оказания услуг

для подготовки бакалавров

ФГОС ВО

Направление: 27.03.02 - Управление качеством

Направленность - Управление качеством в производственно-технологических системах

Курс 2

Семестр 3

Форма обучения - Очная

Год начала подготовки - 2022

Москва, 2022

Разработчик:
Черкасова Э.И., к.с/х.н.,

«29» августа 2022

Рецензент: ___ Тойгамбаев С. К. д.т.н., доцент

«29» августа 2022

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО, профессионального стандарта и учебного плана по направлению 27.03.02 «Управление качеством»

Программа обсуждена на заседании кафедры метрологии, стандартизации и управления качеством протокол № 01/08/22 от «29» августа 2022 г.

Зав. кафедрой Леонов О.А. д.т.н, проф.

«29» августа 2022

Согласовано:

Председатель учебно-методической комиссии института механики и энергетики имени В.П. Горячкина

Дидманидзе О. Н. д.т.н., профессор

протокол № 2 от «15»

09 2022 г.

Руководитель ОПОП по направлению 27.03.02 «Управление качеством» д.т.н., профессор Шкаруба Н.Ж.

«29» августа 2022 г.

Заведующий выпускающей кафедрой метрологии, стандартизации

и управления качеством д.т.н, профессор Леонов О.А.

«29» августа 2022 г.

Заведующий отделом комплектования ЦНБ (подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

АННОТАЦИЯ	4
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ	5
2. МЕСТО МОДУЛЯ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ	5
3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	5
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ	6
4.1 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТРУДОЁМКОСТИ МОДУЛЯ ПО ВИДАМ РАБОТ В 3 СЕМЕСТРЕ	6
4.2 СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ.....	9
4.3 ЛЕКЦИИ И ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ	11
5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	15
6. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ	16
6.1. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	16
КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА.....	16
ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДЛЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ	18
Перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию (зачет с оценкой)	19
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ	21
7.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	22
7.3. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ	22
7.4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ДРУГИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЗАНЯТИЯМ	22
8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ	22
9. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ	23
ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	24
11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПО ОСВОЕНИЮ МОДУЛЯ	24
Студент получает допуск к зачету с оценкой, если выполнены и сданы: контрольная работа, все задания по лабораторным занятиям.....	25
12. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	25

Аннотация

рабочей программы учебной дисциплины Б1.Б.09 Технология и организация производства продукции и услуг модуля Б1. Б.09.01 «Технология и организация оказания услуг» для подготовки бакалавра по направлению»:

27.03.02 - Управление качеством, направленность - Управление качеством в производственно-технологических системах

Целью освоения модуля Б1. Б.09.01 «Технология и организация оказания услуг» дисциплины Б1.Б.09 «Технология и организация производства продукции и услуг» является подготовка бакалавра к решению профессиональных задач в соответствии с профильной направленностью: способностью применения знаний подходов к управлению качеством, способностью анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа, способностью применения знаний этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги, способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач.

Во время изучения данной дисциплины используются цифровые инструменты такие как система электронного обучения Moodle (sdo.timacad.ru), контрольная работа выполняется и оформляется в офисном пакете (МойОфис), для получения дополнительной информации используется поисковая система yandex.

Место модуля в учебном плане: модуль дисциплины включен в базовую часть учебного плана по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством», направленности - Управление качеством в производственно-технологических системах

Требования к результатам освоения модуля дисциплины: в результате освоения модуля формируются следующие компетенции: ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.

Краткое содержание модуля: Основные понятия и определения в области оказания услуг. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014. Классификация услуг. Организация услуг по техническому обслуживанию и ремонту машин. Организация услуг по сертификации. Организация услуг по поверке и ремонту средств измерений. Организация услуг в торговле. Организация транспортных услуг. Другие виды оказания услуг. Организация процесса контроля качества услуг. Организация службы качества на предприятии.

Общая трудоемкость модуля: 216 часов, 6 зач. ед., в т.ч. практическая подготовка 4ч

Промежуточный контроль: зачет с оценкой.

1. Цель освоения модуля

Целью освоения модуля «Технология и организация оказания услуг» является подготовка бакалавра к решению профессиональных задач в соответствии с профильной направленностью: способностью применения знаний подходов к управлению качеством, способностью анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа, способностью применения знаний этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги, способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач.

Выполнение заданий и оформление выполненных работ происходят в программе Мой офис, для сопровождения процесса обучения используется учебно-методический портал РГАУ-МСХА им. К.А. Тимирязева (sdo.timacad.ru платформа Moodle).

2. Место модуля в учебном процессе

Модуль Б1. О.09.01 «Технология и организация оказания услуг» дисциплины Б1.О.09 «Технология и организация производства продукции и услуг» включена в обязательный перечень дисциплин базовой части учебного плана и реализуется в соответствии с требованиями ФГОС, ОПОП ВО по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством».

Модуль «Технология и организация оказания услуг» дисциплины «Технология и организация производства продукции и услуг» изучается в третьем семестре второго курса и предполагает наличие у бакалавров знаний по предшествующим дисциплинам:

«Экономика» – принципы реализации экономических законов в современном обществе.

«Информатика» – знания основных элементов обработки информации в области оказания услуг.

Модуль «Технология и организация оказания услуг» изучается в базовом цикле обучения бакалавров, полученные знания могут быть использованы при написании ВКР.

Рабочая программа модуля «Технология и организация оказания услуг» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной модуля направлено на формирование у обучающихся компетенций, представленных в таблице 1.

4. Структура и содержание модуля

Трудоемкость модуля составляет 216 часов: включая 98,35 часа контактных, 48 часов лекционных, 48 часов лабораторных занятий, 117,65 часа самостоятельной работы студентов, контактная работа на промежуточном контроле 0,35 часа, контроль 33,6 часов, контрольная работа 2 часа, 6 зачетных единиц. Промежуточный контроль модуля: в 3 семестре зачет с оценкой.

4.1 Распределение трудоёмкости модуля по видам работ в 3 семестре

Общая трудоёмкость модуля составляет 6 зач.ед. (216 часов), в т.ч практическая подготовка 4ч, их распределение по видам работ в 3 семестре представлено в таблице 2.

Таблица 1

Требования к результатам освоения учебной модуля

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
				знать	уметь	владеть
1.	ОПК-9	Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией	ОПК-9.2 Определяет и устанавливает характеристики и параметры качества продукции, систем	характеристики и параметры качества продукции, систем	проводить работы по подтверждению соответствия продукции, sdo.timacad.ru платформа Moodle; Yandex)	методиками управления качеством и их сертификацией ((Используя мой офис)
2.	ПКос-1	Способен определять и согласовывать требования к продукции (услугам), в том числе, установленные потребителями	ПКос-1.1 Составляет номенклатуру требований к продукции (услугам), учитывая нормативную документацию и мнения потребителей в период эксплуатации продукции (оказании услуги)	национальную и международную нормативную базу в области управления качеством продукции (услуг)	применять актуальную нормативную документацию по разработке и применению методов контроля (качественных и количественных) показателей качества продукции (услуг) в организации (sdo.timacad.ru платформа Moodle; Yandex)	навыками разработки предложений по корректированию применяемых и применению новых методов контроля (качественных и количественных) показателей качества продукции (услуг) в организации (Используя мой офис)
3.	ПКос-1	Способен определять и согласовывать требования к продукции (услугам), в том числе, установленные потребителями	ПКос-1.2 Знает совокупность процессов создания, продвижения и предоставления продукции (услуги) потребителям	нормативную базу в области управления качеством продукции (услуг)	процессами создания, продвижения и предоставления продукции (услуги) потребителям (sdo.timacad.ru платформа Moodle; Yandex)	основными методами анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при оказании услуг. (Используя мой офис)
4.	ОПК-11	Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электрон-	ОПК-11.2 Разрабатывает нормативно-техническую доку-	Знать нормативно-техническую документацию для систем	разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электрон-	навыками современными методами цифровизации с учетом

		ном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики с учетом действующих стандартов качества	ментацию для систем управления качеством на основе действующих стандартов с применением информационных технологий	управления качеством на основе действующих стандартов	ном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики с учетом действующих стандартов качества (sdo.timacad.ru платформа Moodle; Yandex)	действующих стандартов качества (Используя мой офис)
5.	ПКос-5	Способен анализировать информацию, полученную на различных этапах производства продукции, работ (услуг) по показателям качества, характеризующим разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги)	ПКос-5.1 - Умеет собирать данные по показателям качества, характеризующим разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) для различных этапов жизненного цикла изделий	Знать информацию, полученную на различных этапах производства продукции, работ (услуг) по показателям качества, характеризующим разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги)	собирать данные по показателям качества, характеризующим разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) для различных этапов жизненного цикла изделий (sdo.timacad.ru платформа Moodle; Yandex)	владеть навыками разработки комплекса мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующей требованиям (Используя мой офис)

Распределение трудоёмкости модуля по видам работ в 3 семестре

Вид учебной работы	Трудоёмкость	
	час. всего/ в т. ч. пр. подгот	Семестр всего/ в т. ч. пр. подгот
		№3
Общая трудоёмкость модуля по учебному плану	216/4	216/4
1. Контактная работа:	98,35/4	98,35/4
Аудиторная работа	98,35/4	98,35/4
лекции (Л)	48	48
лабораторные занятия (ЛЗ)	48/4	48/4
контактная работа на промежуточном контроле (КРА)	0,35	0,35
2. Самостоятельная работа (СРС)	119,65	119,65
самостоятельное изучение разделов, самоподготовка	74,65	74,65
Контрольная работа (КР) (подготовка)	36	36
Подготовка к зачету-с оценкой (контроль)	9	9
Вид промежуточного контроля:	Зачет с оценкой	

4.2 Содержание модуля

Тематический план учебной модуля

Наименование разделов и тем дисциплин (укрупнено)	Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СР
		Л	ЛЗ/ в т. ч. пр. подгот	ПКР	
Раздел 1. Основные понятия и определения в области оказания услуг	8,65	2	2	-	4,65
Раздел 2. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014. Классификация услуг	20/4	4	4/4	-	12
Раздел 3. Организация услуг по техническому обслуживанию и ремонту машин	24	6	6	-	12
Раздел 4. Организация услуг по сертификации	24	6	6	-	12
Раздел 5. Организация услуг по поверке и ремонту средств измерений	24	6	6	-	12
Раздел 6. Организация услуг в торговле	16	4	4	-	8
Раздел 7. Организация транспортных услуг	16	4	4	-	8
Раздел 8. Другие виды оказания услуг	16	4	4	-	8
Раздел 9. Организация процесса контроля качества услуг	30	6	6	-	18
Раздел 10. Организация службы каче-		6	6	-	16

Наименование разделов и тем дисциплин (укрупнено)	Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СР
		Л	ЛЗ/ в т. ч. пр. подг от	ПКР	
ства на предприятии	28				
Контактная работа на промежуточном контроле	0,35	-	-	0,35	-
Подготовка к зачету	9	-	-	-	9
Всего за 3 семестр	216/4	48	48/4	0,35	119,65
Итого по дисциплине	216/4	48	48/4	0,35	119,65

Раздел 1. Основные понятия и определения в области оказания услуг. Основные понятия и определения в области оказания услуг. Виды услуг. Примеры услуг.

Раздел 2. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014 Структура общероссийского классификатора видов экономической деятельности. Описание услуг по ОК.

Раздел 3. Организация услуг по техническому обслуживанию и ремонту машин. Основные процессы и производственный цикл на предприятиях по техническому обслуживанию и ремонту машин. Ремонт машин с позиции IDF0, составление схем взаимодействия процессов.

Раздел 4. Организация услуг по сертификации Работа органа по сертификации и испытательных лабораторий. Последовательность работ при сертификации продукции и услуг: подача заявки, рассмотрение заявки, создание рабочей группы, выборка испытуемой продукции или услуг, специальные испытания в лаборатории, оформление документов и выдача сертификата. Инспекционный контроль за качеством продукции и услуг.

Раздел 5. Организация услуг по поверке и ремонту средств измерений. Перечень мероприятий при поверке и ремонте средств измерений. Порядок сдачи на поверку. Методика поверки, составление заключения о поверке. Ремонт средств измерений.

Раздел 6. Организация услуг в торговле. Основные процессы и деятельность торговых предприятий. Особенности оценки удовлетворенности потребителя при осуществлении сделок купли – продажи.

Раздел 7. Организация транспортных услуг. Основные процессы и производственный цикл на транспортных предприятиях. Особенности оценки удовлетворенности потребителя при осуществлении грузоперевозок и перевозки пассажиров.

Раздел 8. Другие виды оказания услуг. Процессы в других сферах оказания услуг. Учебная деятельность, издательская деятельность, услуги в сфере телекоммуникаций, страховые услуги, научные услуги и др.

Раздел 9. Организация процесса контроля качества услуг. Этапы и стадии формирования качества продукции. Общая характеристика стадий и этапов проектирования системы технического контроля. Проектирование контроля,

как функция ОТК предприятия. Основные элементы контроля, как операции. Описание контроля в стандартах предприятия.

Раздел 10. Организация службы качества на предприятии. Организация и структура службы качества на предприятии. Задачи и функции службы. Матрица ответственности. Служба качества с позиции СМК.

4.3 Лекции и лабораторные занятия

Таблица 4

Содержание лекций, лабораторного практикума и контрольные мероприятия

№ п/п	№ раздела	№ и название лекций/ лабораторных занятий	Формируемые компетенции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
1	Раздел 1. Основные понятия и определения в области оказания услуг		ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.		4
	Тема 1. Основные понятия и определения в области оказания услуг	Лекция № 1 Основные понятия и определения в области оказания услуг	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Тестирование на sdo.timacad.ru (Moodle)	2
		Лабораторное занятие № 1 Характеристика основных понятий. Выбор и описание разрабатываемой услуги	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Проверка выполненного задания на sdo.timacad.ru (Moodle), защита лабораторной работы	2
2	Раздел 2. «Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014. Классификация услуг»		ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.		8
	Тема 2 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014. Классификация услуг	Лекция №2 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014. Классификация услуг	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Тестирование на sdo.timacad.ru (Moodle)	4
		Лабораторное занятие № 2. Работа с ОК 029-2014. Методика присвоения номера заданной услуге	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Проверка выполненного задания на sdo.timacad.ru (Moodle), защита лабораторной работы	4
3	Раздел 3 «Организация услуг по техническому обслуживанию и ремонту машин»		ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.		12
	Тема 3. Организация услуг по техническому обслуживанию и ремонту машин	Лекция №3 Организация услуг по техническому обслуживанию и ремонту машин	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Тестирование на sdo.timacad.ru (Moodle)	6

№ п/п	№ раздела	№ и название лекций/ лабораторных занятий	Формируемые компетенции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
	живанию и ремонту машин	Лабораторное занятие № 3. Построение модели процесса услуг по ТО и Р в формате IDF0. Расчет трудоемкости ремонта	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Проверка выполненного задания на sdo.timacad.ru (Moodle), защита лабораторной работы	6
4	Раздел 4 «Организация услуг по сертификации»		ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.		12
	Тема 4. Организация услуг по сертификации	Лекция № 4 Организация услуг по сертификации	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Тестирование на sdo.timacad.ru (Moodle)	6
		Лабораторное занятие № 4. Разработка плана - графика работ по сертификации. Расчет трудоемкости работ по сертификации	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Проверка выполненного задания на sdo.timacad.ru (Moodle), защита лабораторной работы	6
5	Раздел 5 «Организация услуг по поверке и ремонту средств измерений»		ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.		12
	Тема 5 Организация услуг по поверке и ремонту средств измерений	Лекция №5 Организация услуг по поверке и ремонту средств измерений	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Тестирование на sdo.timacad.ru (Moodle)	6
		Лабораторное занятие № 5 Разработка договора на оказание услуг по поверке средств измерений. Расчет трудоемкости поверки.	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Проверка выполненного задания на sdo.timacad.ru (Moodle), защита лабораторной работы	6
6	Раздел 6 Организация услуг в торговле		ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.		8
	Тема 6 Организация услуг в торговле	Лекция №6 Организация услуг в торговле	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Тестирование на sdo.timacad.ru (Moodle)	4
		Лабораторное занятие № 6 Разработка модели торговой организации	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Проверка выполненного задания на sdo.timacad.ru (Moodle), защита лабораторной работы	4
7	Раздел 7 Организация транспортных услуг		ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.		8

№ п/п	№ раздела	№ и название лекций/ лабораторных занятий	Формируемые компетенции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
	Тема 7 Организация транспортных услуг	Лекция 7 Организация транспортных услуг	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Тестирование на sdo.timacad.ru (Moodle)	4
		Лабораторное занятие № 7 Основы расчета грузоперевозок автотранспортом	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Проверка выполненного задания на sdo.timacad.ru (Moodle), защита лабораторной работы	4
8	Раздел 8 Другие виды оказания услуг		ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.		8
	Тема 8 Другие виды оказания услуг	Лекция 8 Другие виды оказания услуг	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Тестирование на sdo.timacad.ru (Moodle)	4
		Лабораторное занятие № 8 Оценка качества образовательного процесса	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Проверка выполненного задания на sdo.timacad.ru (Moodle), защита лабораторной работы	4
9	Раздел 9. Организация процесса контроля качества услуг		ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.		12
	Тема 9 Организация процесса контроля качества услуг	Лекция 9 Организация процесса контроля качества услуг	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Тестирование на sdo.timacad.ru (Moodle)	6
		Лабораторное занятие № 9 Разработка матрицы контроля и технологий контроля качества услуг	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Проверка выполненного задания на sdo.timacad.ru (Moodle), защита лабораторной работы	6
10	Раздел 10 Организация службы качества на предприятии		ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.		12
	Тема 10 Организация службы качества на предприятии	Лекция 10 Организация службы качества на предприятии	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Тестирование на sdo.timacad.ru (Moodle)	6
		Лабораторное занятие № 10 Формирование службы качества на предприятии	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.	Проверка выполненного задания на sdo.timacad.ru (Moodle), защита лабораторной работы	6

Таблица 5

Перечень вопросов для самостоятельного изучения модуля

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения	Формируемые компетенции
Раздел 1. «Основные понятия и определения в области оказания услуг»			
1.	Тема 1. «Основные понятия и определения в области оказания услуг»	Основные термины в области услуг. Примеры оказания услуг. Классификация услуг	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.
Раздел 2. «Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014. Классификация услуг»			
2	Тема 2. «Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014. Классификация услуг»	Виды экономической деятельности.	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.
Раздел 3 «Организация услуг по техническому обслуживанию и ремонту машин»			
3	Тема 3 «Организация услуг по техническому обслуживанию и ремонту машин»	Основные процессы и производственный цикл на предприятиях по техническому обслуживанию и ремонту машин.	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.
Раздел 4 «Организация услуг по сертификации»			
4	Тема 4 «Организация услуг по сертификации»	Работа органа по сертификации и испытательных лабораторий	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.
Раздел 5 «Организация услуг по поверке и ремонту средств измерений»			
5	Тема 5 «Организация услуг по поверке и ремонту средств измерений»	Ремонт средств измерений.	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.
Раздел 6 «Организация услуг в торговле»			
6	Тема 6 Организация услуг в торговле	Основные процессы и деятельность торговых предприятий.	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.
Раздел 7 Организация транспортных услуг			
7	Тема 7 Организация транспортных услуг	Основные процессы и производственный цикл на транспортных предприятиях.	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2;

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения	Формируемые компетенции
			ПКос-5.1; ОПК-11.2.
Раздел 8 Другие виды оказания услуг			
8	Тема 8 Другие виды оказания услуг	Процессы в других сферах оказания услуг. Издательская деятельность, услуги в сфере телекоммуникаций, страховые услуги, научные услуги.	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.
Раздел 9 Организация процесса контроля качества услуг			
9	Тема 9 Организация процесса контроля качества услуг	Процесс контроля различными средствами измерений	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.
Раздел 10 «Организация службы качества на предприятии»			
10	Тема 10 Организация службы качества на предприятии	Задачи и функции службы технического контроля качества продукции на предприятии	ОПК-9.2; ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-5.1; ОПК-11.2.

5. Образовательные технологии

Таблица 6

Применение активных и интерактивных образовательных технологий

№ п/п	Тема и форма занятия		Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий
1.	Лекция № 1 Основные понятия и определения в области оказания услуг	Л	Информационно-коммуникационная технология
2.	Лекция №2 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014. Классификация услуг	Л	Информационно-коммуникационная технология
3.	Лекция № 3. Построение модели процесса услуг по ТО и Р в формате IDF0. Расчет трудоемкости ремонта	Л	Информационно-коммуникационная технология
4.	Лекция № 4 Организация услуг по сертификации	Л	Информационно-коммуникационная технология
5.	Лекция №5 Организация услуг по поверке и ремонту средств измерений	Л	Информационно-коммуникационная технология
6.	Лекция №6 Организация услуг в торговле	Л	Информационно-коммуникационная технология
7.	Лекция 7 Организация транспортных услуг	Л	Информационно-коммуникационная технология
8.	Лекция 8 Другие виды оказания услуг	Л	Информационно-коммуникационная технология

№ п/п	Тема и форма занятия		Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий
9.	Лекция 9 Организация процесса контроля качества услуг	Л	Информационно-коммуникационная технология
10.	Лекция 10 Организация службы качества на предприятии	Л	Информационно-коммуникационная технология

6. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения модуля

6.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

Задания для работ размещены на учебно-методическом портале РГАУ-МСХА им. К.А. Тимирязева (sdo.timacad.ru платформа Moodle), выполнение и оформление выполненной работы происходит в офисном пакете МойОфис

Контрольная работа

Контрольная работа выполняется по унифицированной тематике разделов. Описание выполнения каждого раздела приведены ниже. Оформление работ должно соответствовать требованиям ЕСКД (ГОСТ 2.105 – 95), применяемым к текстовым документам. Каждый раздел работы должен начинаться с листа, имеющего текстовый штамп, в котором руководитель, после проверки правильности решения, ставит подпись в графе «Проверил», а после защиты раздела студентом – в графе – «Утвердил».

Таблица 7

Перечень разделов контрольной работы

Разделы контрольной работы
1. Описание услуги
2. Технологическая часть: последовательность оказания услуги
3. Схема процессов в формате IDFO
4. Разработка структуры отдела качества для предприятия
5. Разработка матрицы ответственности персонала

Контрольная работа выполняется по тематике разделов и выбирается студентом самостоятельно из перечня предложенных тем. Оформление работы должно соответствовать требованиям ЕСКД (ГОСТ 2.105 – 95), применяемым к текстовым документам.

Структура работы:

Во введении необходимо обосновать актуальность избранной темы, ее теоретическое и практическое значение

Далее следует сформулировать цель и задачи исследования, определить объект и предмет исследования, указать методы исследования, используемые

литературные источники и официальные документы, используемые для анализа основной проблемы по теме контрольной работы.

Основную часть контрольной работы можно разделить на два-три раздела, каждый из которых должен иметь свое название.

В первом разделе рекомендуется рассмотреть сущность проблемы, теоретическую и практическую значимость ее решения по материалам научных публикаций и аналитических обзоров, изученных законодательных актов, нормативно-методических документов и литературных источников. При этом следует сравнить точки зрения и подходы к ее решению в трудах отечественных и зарубежных специалистов по изучаемой проблеме.

Во втором разделе освещается методика проведения анализа (исследования) имеющихся материалов, характеризующих деятельность оказания услуг, предприятия или организации, на базе которых выполняется контрольная работа, а также материалы собственных наблюдений.

В третьем разделе излагаются перспективы решения основных проблем по теме контрольной работы, исходя из факторов и имеющихся резервов повышения эффективности использования ресурсов государства, предприятий и учреждений.

Приведенная структура контрольной работы носит рекомендательный характер. Возможны и другие подходы при выполнении контрольной работы (при согласовании с научным руководителем).

Выводы и предложения необходимо представить по всем разделам, они должны быть краткими, конкретными, логически вытекать из проведенных теоретических обобщений и соответствовать поставленным задачам.

Обоснованные выводы и предложения в значительной мере определяют качество выполненной контрольной работы.

В конце контрольной работы приводится список литературных источников в алфавитном порядке. В тексте работы должны быть сделаны ссылки на эти первоисточники (в квадратных скобках указывается номер источника из списка литературы). Список использованной литературы должен содержать не менее 20 источников.

Защита контрольной работы осуществляется перед аудиторией с презентацией основного содержания и ответами на поставленные слушателями вопросы в ходе дискуссии. Может быть осуществлена рейтинговая оценка сообщений по следующим критериям:

- 1. Полнота раскрытия рассматриваемых категорий;*
- 2. Содержательность факторов проблемной ситуации;*
- 3. Выразительность и обоснованность авторской позиции по решению рассматриваемой проблемы.*

Студент, не предъявивший контрольную работу и не защитивший его в установленные сроки, не допускается к сдаче зачета.

Контрольная работа может быть оценена «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно». При оценке «неудовлетворительно» контрольная работа возвращается на переделку. Оценка учитывает качество выполненной контрольной работы, то есть его научный уровень, самостоя-

тельность в разработке темы исследования, соблюдение требований к его содержанию и оформлению.

Таблица 8

Система оценок выполнения контрольной работы

Оценка	Критерии оценки
Отлично	Тема контрольной работы раскрыта глубоко, всесторонне, в соответствии с поставленными задачами. В работе содержится обстоятельная обобщенная характеристика достижений науки и практики в рассматриваемой области, рассмотрены проблемы и показаны возможные пути их разрешения, все расчеты верны. В выводах и рекомендациях полно и правильно определены результаты работы.
Хорошо	Тема контрольной работы раскрыта, но имеются небольшие методологические неточности. В работе имеются отдельные неточности в анализе и интерпретации данных, имеются технические погрешности при оформлении работы. Курсовая работа, имеет логическую структуру, все расчеты верны, работа представлена своевременно.
Удовлетворительно	Контрольная работа раскрывает тему, в соответствии с предъявляемыми требованиями и рекомендациями, но расчеты неверны или имеют ошибки, в освещении отдельных вопросов и выполнении требований допущены ошибки и неточности (неполнота анализа и выводов, неточность в обзоре источников, отсутствие приложений и др.).
Неудовлетворительно	Тема контрольной работы раскрыта в недостаточном объеме. В курсовой работе имеются существенные неточности и несогласования в разработке методического аппарата, ошибки в расчетах. Работа выполнена не самостоятельно, а механически переписана из источников.

Перечень тем для контрольной работы

1. Технология и организация оказания услуг по ТО и Р автомобилей.
2. Технология и организация оказания услуг по сертификации продукции.
3. Технология и организация оказания услуг по поверке средств измерений.
4. Технология и организация оказания услуг в торговле сельхозтехникой.
5. Технология и организация оказания услуг по ТО и Р сельхозтехники
6. Технология и организация оказания образовательных услуг
7. Технология и организация оказания страховых услуг
8. Технология и организация оказания услуг по торговле с.х. продукцией.
9. Технология и организация оказания услуг по издательской деятельности.
10. Технология и организация оказания услуг испытательной лаборатории.
11. Технология и организация оказания услуг по заправке АМТС
12. Технология и организация оказания услуг в области научных разработок.

Перечень вопросов для защиты контрольной работы

1. Классификация услуг

2. Основные процессы и производственный цикл на предприятиях по техническому обслуживанию и ремонту машин.
3. Последовательность работ при сертификации продукции и услуг.
4. Инспекционный контроль качества продукции/услуг при сертификации.
5. Организация услуг по поверке и ремонту средств измерений. Перечень мероприятий при поверке и ремонте средств измерений.
6. Методика поверки, составление заключения о поверке.
7. Организация услуг в торговле. Основные процессы деятельности.
8. Особенности оценки удовлетворенности потребителя при осуществлении сделок купли – продажи.
9. Организация транспортных услуг. Основные процессы и производственный цикл на транспортных предприятиях.
10. Особенности оценки удовлетворенности потребителя при осуществлении грузоперевозок и перевозки пассажиров.
11. Учебная деятельность, как услуга.
12. Издательская деятельность, как услуга
13. Услуги в сфере телекоммуникаций.
14. Страховые услуги.
15. Научные консультации, как услуги.
16. Организация процесса контроля качества услуг
17. Этапы и стадии формирования качества продукции.
18. Организация и структура службы качества на предприятии.
19. Задачи и функции службы.
20. Матрица ответственности.

6.2. Пример вопросов для устного опроса лабораторных занятий

ЛАБОРАТОРНОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Вопросы к устному опросу

1. Характеристика основных понятий и определения в области оказания услуг
2. Качество продукции, Качество услуг. Дайте определение
3. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности
4. Управление качеством услуги. Улучшение услуг, прослеживаемость.
5. Соответствие и несоответствие услуг.

Перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию (зачет с оценкой)

1. Основные понятия и определения в области оказания услуг
2. Услуга как сфера деятельности и бизнеса
3. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности
4. Классификация услуг
5. Основные процессы и производственный цикл на предприятиях по техническому обслуживанию и ремонту машин.

6. Ремонт машин с позиции IDFO.
7. Последовательность работ при сертификации продукции и услуг.
8. Инспекционный контроль качества продукции/услуг при сертификации.
9. Организация услуг по поверке и ремонту средств измерений. Перечень мероприятий при поверке и ремонте средств измерений.
10. Методика поверки, составление заключения о поверке.
11. Организация услуг в торговле. Основные процессы деятельности.
12. Особенности оценки удовлетворенности потребителя при осуществлении сделок купли – продажи.
13. Организация транспортных услуг. Основные процессы и производственный цикл на транспортных предприятиях.
14. Особенности оценки удовлетворенности потребителя при осуществлении грузоперевозок и перевозки пассажиров.
15. Учебная деятельность, как услуга.
16. Издательская деятельность, как услуга
17. Услуги в сфере телекоммуникаций.
18. Страховые услуги.
19. Научные консультации, как услуги.
20. Организация процесса контроля качества услуг
21. Этапы и стадии формирования качества продукции.
22. Общая характеристика стадий и этапов проектирования системы технического контроля.
23. Проектирование контроля, как функция ОТК предприятия.
24. Элементы операции контроля. Описание в стандартах предприятия.
25. Организация и структура службы качества на предприятии. Задачи и функции службы. Матрица ответственности.
26. Служба качества с позиции СМК.
27. Методы оценки качества услуг и продукции.
28. Факторы, формирующие качество продукции и услуг.
29. Основные процессы и производственный цикл на предприятиях по техническому обслуживанию и ремонту машин
30. Показатели качества продукции и услуг, дайте сравнительную оценку показателям качества

6.3 Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания

Критерии оценки устного опроса лабораторных занятий

Студент получает «зачтено» на лабораторном занятии, если студент выполняет работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности проведения опытов и измерений; в отчете правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления. Правильно отвечает на устные вопросы лабораторного занятия.

Студент получает «не зачтено» на лабораторном занятии, если работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет сде-

лать правильных выводов; если опыты, измерения, вычисления, наблюдения производились неправильно. Не может ответить на поставленные вопросы лабораторного занятия.

Критерии оценки зачета с оценкой по дисциплине

Таблица 9

Оценка	Критерии оценивания
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку « отлично » заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы. Компетенции , закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – высокий.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку « хорошо » заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки. Компетенции , закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – хороший (средний).
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку « удовлетворительно » заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы. Компетенции , закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – достаточный.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку « неудовлетворительно » заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы. Компетенции , закреплённые за дисциплиной, не сформированы

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

7.1 Основная литература

- 1 Карпузов, Василий Викторович. Управление процессами: учебное пособие / В. В. Карпузов; Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). — Электрон. текстовые дан. — Москва: Реарт, 2017. — 162 с. — Коллекция: Учебная и учебно-методическая литература. — Режим доступа : <http://elib.timacad.ru/dl/local/d9356.pdf>.
- 2 Управление качеством производственных процессов и систем: учебное пособие / О. А. Леонов [и др.]; Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). — Электрон. текстовые дан. — Москва, 2018. — 80 с.: рис., табл. — Коллекция: Учебная и учебно-

7.2. Дополнительная литература

- 1 Карпузов, Василий Викторович. Интегрированные системы менеджмента: учебное пособие / В. В. Карпузов; Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). — Электрон. текстовые дан. — Москва: РГАУ-МСХА им. К. А. Тимирязева, 2018. — 160 с.: рис., табл. — Коллекция: Учебная и учебно-методическая литература. — Режим доступа : <http://elib.timacad.ru/dl/local/umo321.pdf>.
2. Леонов, Олег Альбертович. Средства и методы управления качеством: учебное пособие / О. А. Леонов, Ю. Г. Вергазова; Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). — Электрон. текстовые дан. — Москва: РГАУ-МСХА им. К. А. Тимирязева, 2018. — 169 с. — Коллекция: Учебная и учебно-методическая литература. — Режим доступа : <http://elib.timacad.ru/dl/local/umo137.pdf>.
3. Шкаруба Н.Ж. Менеджмент риска: учебное пособие / Н. Ж. Шкаруба; Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). — Электрон. текстовые дан. — Москва, 2018 — 174 с.:<http://elib.timacad.ru/dl/local/umo323.pdf>

7.3. Нормативные правовые акты

1. Закон РФ «О стандартизации».
2. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014.

7.4. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям

1. Леонов, О.А., Шкаруба Н.Ж. Рабочая тетрадь по дисциплине «Технология и организация оказания услуг» – М.: РГАУ-МСХА, 2018.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения модуля

1. <http://www.gost.ru/> (открытый доступ)
2. <http://www.metrologie.ru/> (открытый доступ)
3. <http://www.metrob.ru/> (открытый доступ)
4. <http://metrologiya.ru/> (открытый доступ)
5. <http://www.rgtr.ru/> (открытый доступ)
6. <http://www.rospromptest.ru/> (открытый доступ)
7. <http://www.vniis.ru/> (открытый доступ)

9. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень программного обеспечения

Таблица 10

№ п/п	Наименование раздела учебной модуля	Наименование программы	Тип программы	Автор	Год разработки
1.	Раздел № 1 Основные понятия и определения в области оказания услуг	Мой офис	контролирующая	ООО «Новые Облачные Технологии»	2022
2.	Раздел №2 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014. Классификация услуг	Мой офис	контролирующая	ООО «Новые Облачные Технологии»	2022
3.	Раздел № 3. Построение модели процесса услуг по ТО и Р в формате IDf0. Расчет трудоемкости ремонта	Мой офис	контролирующая	ООО «Новые Облачные Технологии»	2022
4.	Раздел № 4 Организация услуг по сертификации	Мой офис	контролирующая	ООО «Новые Облачные Технологии»	2022
5.	Раздел №5 Организация услуг по поверке и ремонту средств измерений	Мой офис	контролирующая	ООО «Новые Облачные Технологии»	2022
6.	Раздел №6 Организация услуг в торговле	Мой офис	контролирующая	ООО «Новые Облачные Технологии»	2022
7.	Раздел 7 Организация транспортных услуг	Мой офис	контролирующая	ООО «Новые Облачные Технологии»	2022
8	Раздел 8 Другие виды оказания услуг	Мой офис	контролирующая	ООО «Новые Облачные Технологии»	2022
9	Раздел 9 Организация процесса контроля качества услуг	Мой офис	контролирующая	ООО «Новые Облачные Технологии»	2022
10	Раздел 10 Организация службы качества на предприятии	Мой офис	контролирующая	ООО «Новые Облачные Технологии»	2022

Описание материально-технической базы, необходимой для
осуществления образовательного процесса по дисциплине

Сведения об обеспеченности специализированными аудиториями, кабинетами, лабораториями

Таблица 11

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы (№ учебного корпуса, № аудитории)	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
№22 (ул. Прянишникова, 14, стр. 7) ауд.208, учебная лаборатория	1. Столы 15 шт. 2. Стулья 15 шт. 3. Доска магнитно-маркерная 1 шт. 4. Системный блок - шт. (Инв.№210134000001802, Инв.№, 210134000001803 Инв.№ 210134000001804, Инв.№ 210134000001805, Инв.№, 210134000001806 Инв.№, 210134000001807 Инв.№ 210134000001808, Инв.№ 210134000001809, Инв.№, 210134000001810 Инв.№, 210134000001811Инв.№ 210134000001812, Инв.№ 210134000001813). 5. Монитор - шт. (Инв.№210134000001818, Инв.№ 210134000001819, Инв.№ 210134000001820, Инв.№ 210134000001821, Инв.№, 210134000001822 Инв.№ 210134000001823, Инв.№ 210134000001824, Инв.№, 210134000001825 Инв.№ 210134000001825, Инв.№, 210134000001826 Инв.№ 210134000001827, Инв.№ 210134000001828
Центральная научная библиотека имени Н.И. Железнова Читальные залы библиотеки	Оснащение читальных залов
Общежития Комната для самоподготовки	Оснащение комнат для самоподготовки

11. Методические рекомендации студентам по освоению модуля

Для освоения модуля «Технология и организация оказания услуг» студентам необходима систематическая самостоятельная работа с учебной литературой, конспектами лекций, Интернет-ресурсами и консультации преподавателя. Для успешного выполнения лабораторных занятий, входящих в практикум, студент должен самостоятельно готовиться к каждому занятию, а также строго выполнять правила техники безопасности работы в лаборатории кафедры. Подготовка к лабораторному занятию включает в себя полное и детальное ознакомление с теоретическим материалом по изучаемой теме. Теоретический материал следует изучать по учебнику и учебному пособию (Леонов О.А., Вергазова Ю.Г. Оценка качества процессов, продукции и услуг. М.: Изд-во РГАУ-МСХА, 2017) и конспекту лекций.

Студент должен иметь рабочую тетрадь, в которой он изучает последовательность действий, чертит схемы, таблицы и проводит расчеты.

Во время занятий все записи следует вести только в тетради и только ручкой.

Качество выполнения каждого занятия оценивает и фиксирует преподаватель.

На первом занятии все студенты знакомятся с правилами техники безопасности и обязаны строго выполнять их при нахождении в лаборатории кафедры.

Пропуск занятий без уважительной причины не допускается. Задолженности (пропущенные занятия, невыполненные задания) должны быть ликвидированы.

Виды и формы отработки пропущенных занятий

Студент, пропустивший занятия обязан их отработать. Отработка лабораторных занятий осуществляется в присутствии преподавателя.

Студент, не посещавший или пропустивший большое число лекций, для допуска к зачету должен предоставить рукописный конспект лекций по пропущенным темам.

Студент получает допуск к зачету с оценкой, если выполнены и сданы: контрольная работа, все задания по лабораторным занятиям.

12. Методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине

Формами организации учебного процесса по дисциплине, являются лекции, лабораторные занятия, консультации и самостоятельная работа студентов.

Чтение лекций осуществляется в аудитории, оборудованной аппаратурой для компьютерной презентации. На лекциях излагается теоретический материал: даётся оценка роли модуля в учебном процессе, рассматриваются основные понятия и определения. Основой построения лекционного материала должны служить реальные примеры, позволяющие проникнуть в суть проблемы.

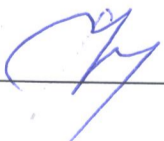
На лабораторных занятиях преподаватель выдает индивидуальные задания. Занятия проводятся в интерактивной форме. Эффективно при этом использовать имеющееся на кафедре программное обеспечение. Преподаватель оценивает выполнение заданий и проводит анализ результатов.

Использование компьютерной техники подразумевает применение программного обеспечения и специальных программ для аудиторного обучения и самостоятельного изучения отдельных разделов модуля по наиболее сложным темам и возникшим при этом вопросам, на практическом занятии могут быть проведены собеседования и консультации.

Самостоятельная работа студентов предполагает проработку лекционного материала, изучение дополнительной литературы, дополнительное конспектирование некоторых разделов курса, подготовку докладов и сообщений на секции студенческой научной конференции. При самостоятельной работе следует рекомендовать студентам использовать электронные учебные пособия.

Программу разработала:

Черкасова Эльмира Исламовна, к.с/х.н.



РЕЦЕНЗИЯ
рабочей программы учебной дисциплины Б1.Б.09 Технология и организа-
ция производства продукции и услуг
модуля Б1. Б.09.01 «Технология и организация оказания услуг»
ОПОП ВО по направлению 27.03.02 «Управление качеством»
профиль «Управление качеством
в производственно-технологических системах»
(квалификация выпускника – бакалавр)

Тойгамбаевым Сериком Кокибаевичем, профессором кафедры технического сервиса машин и оборудования ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К.А. Тимирязева», кандидатом технических наук (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы модуля «Технология и организация оказания услуг» ОПОП ВО по направлению по направлению 27.03.02 «Управление качеством», профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах» разработанной в ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К.А. Тимирязева», на кафедре метрологии, стандартизации и управления качеством (разработчик – Черкасова Э.И., доцент кафедры метрологии, стандартизации и управления качеством).

Рассмотрев представленные на рецензию материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

1. Предъявленная рабочая программа модуля «Технология и организация оказания услуг» (далее по тексту Программа) соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению 27.03.02 «Управление качеством», утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 февраля 2016 года, № 92.

2. Программа содержит все основные разделы, соответствует требованиям к нормативно-методическим документам.

3. Представленная в Программе актуальность учебной модуля в рамках реализации ОПОП ВО не подлежит сомнению – дисциплина относится к базовой части учебного цикла – Б1.

4. Представленные в Программе цели модуля соответствуют требованиям ФГОС ВО направления 27.03.02 «Управление качеством».

5. В соответствии с Программой за дисциплиной «Технология и организация оказания услуг» закреплено 5 компетенции. Дисциплина «Технология и организация оказания услуг» и представленная Программа способна реализовать их в объявленных требованиях.

6. Результаты обучения, представленные в Программе в категориях знать, уметь, владеть соответствуют специфике и содержанию модуля и демонстрируют возможность получения заявленных результатов.

7. Общая трудоёмкость модуля «Технология и организация оказания услуг» составляет 6 зачётных единиц (216 часов).

8. Информация о взаимосвязи изучаемых дисциплин и вопросам исключения дублирования в содержании дисциплин соответствует действительности. Дисциплина «Технология и организация оказания услуг» взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 27.03.02 «Управление качеством» и возможность дублирования в содержании отсутствует.

9. Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий, используемые при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий соответствуют специфике модуля.

10. Программа модуля «Технология и организация оказания услуг» предполагает занятия в интерактивной форме.

11. Виды, содержание и трудоёмкость самостоятельной работы студентов, представленные в Программе, соответствуют требованиям к подготовке выпускников, содержащимся во ФГОС ВО направления 27.03.02 «Управление качеством».

12. Представленные и описанные в Программе формы *текущей* оценки, соответствуют специфике модуля и требованиям к выпускникам.

Форма промежуточного контроля знаний студентов, предусмотренная Программой, осуществляется в форме зачета с оценкой, что соответствует статусу модуля, как модуля базовой части учебного цикла – Б1 ФГОС ВО направления 27.03.02 «Управление качеством». Формы оценки знаний, представленные в Программе, соответствуют специфике модуля и требованиям к выпускникам.

13. Учебно-методическое обеспечение модуля представлено: основной литературой – 2 источника, дополнительной литературой – 3 наименования, Интернет-ресурсы – 7 источников и соответствует требованиям ФГОС ВО направления 27.03.02 «Управление качеством».

14. Материально-техническое обеспечение модуля соответствует специфике модуля «Технология и организация оказания услуг» и обеспечивает использование современных образовательных, в том числе интерактивных методов обучения.

15. Методические рекомендации студентам и методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине дают представление о специфике обучения по дисциплине «Технология и организация оказания услуг».

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура и содержание рабочей программы модуля «Технология и организация оказания услуг» ОПОП ВО по направлению 27.03.02 «Управление качеством», профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах» (квалификация (степень) выпускника – бакалавр), разработанная доцентом кафедры Черкасовой Э.И. соответствует требованиям ФГОС ВО, современным требованиям экономики, рынка труда и позволит при её реализации успешно обеспечить формирование заявленных компетенций.

Рецензент: Тойгамбаевым Сериком Кокибаевичем, профессором кафедры технического сервиса машин и оборудования ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К.А. Тимирязева», кандидат технических наук


_____ (подпись)

«29» августа 2022 г.