

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Новомосковский институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего  
образования «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор Новомосковского института  
РХТУ им. Д.И. Менделеева  
Первухин В.Л.

«30» 06 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Диагностика эффективности обслуживания клиентов

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль) подготовки «Сервис в сфере финансовой и коммерческой деятельности»

Квалификация выпускника Бакалавр

Форма обучения заочная

г. Новомосковск – 2022г.

**Разработчик:**

Доцент кафедры «Экономика, финансы и бухгалтерский учет»  
Новомосковского института РХТУ им. Д.И. Менделеева,  
к.псих.н., доцент

(Эррера Л.М.)

**Эксперт:**

Заместитель Вице-президента-Управляющего  
Филиалом ГПБ АО «Среднерусский»

(Тюрина И.С.)

«27» июня 2022 г

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Экономика, финансы и бухгалтерский учет».

Протокол № 10 от 24.06.2022 г.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент

(Саяпина Е.Д.)

Рабочая программа согласована с деканом «Заочного и очно-заочного обучения»

Декан факультета: к.т.н., доцент

(Стекольников А.Ю.)

«28» июня 2022 г

Рабочая программа согласована с руководителем учебно-методического управления  
Новомосковского института РХТУ им. Д.И. Менделеева

Руководитель, д.х.н., профессор

(Кизим Н.Ф.)

«28» июня 2022 г

Аннотация рабочей программы приведена в приложении 1.

## 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### Нормативные документы, используемые при разработке рабочей программы дисциплины

Нормативную правовую базу разработки рабочей программы дисциплины составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика», утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 954;
- Профессиональный стандарт «Бухгалтер», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.02.2019 г. № 103н;
- Профессиональный стандарт «Специалист по работе с инвестиционными проектами», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 16.04.2018 г. № 239н;
- Профессиональный стандарт «Экономист предприятия», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.03.2021 г. № 161н;
- Приказ Минобрнауки России от 06.04.2021 N 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 23.08.2017 № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства просвещения Российской Федерации от 05.08.2020 № 885/390 «О практической подготовке обучающихся»;
- Локальные нормативные акты Новомосковского института (филиала) РХТУ им. Д.И. Менделеева.

Рабочая программа дисциплины (далее – Программа, РПД) составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (уровень бакалавриата) по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 954, рекомендациями Учебно-методической комиссии НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева и накопленным опытом преподавания дисциплины кафедрой «Экономика, финансы и бухгалтерский учет» НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева (далее – Институт).

Контроль успеваемости студентов ведется по принятой в Институте системе.

Рабочая программа дисциплины может быть реализована с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий полностью или частично.

## 2 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является изучение особенностей процесса организации обслуживания клиентов и разработать систему оценки качества обслуживания клиентов

Задачами учебной дисциплины является:

- формирование у студентов современного мышления в области процесса организации обслуживания клиентов;
- проведение теоретического анализ проблемы;
- исследование законов и закономерностей, проявляющихся в поведении отдельных экономических субъектов и клиентов сервиса;
- анализ взаимодействия экономических субъектов и клиентов в коммерческой и финансовой деятельности;
- разработка программы оценки качества обслуживания клиентов в организации

## 3 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б1.В.18 «Диагностика эффективности обслуживания клиентов» относится к части формируемой участниками образовательных отношений блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина базируется на дисциплинах (модулях): экономика сферы услуг, сервисология и сервисная деятельность, маркетинг и является основой для последующих дисциплин: анализ и планирование продаж.

## 4 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины «Диагностика эффективности обслуживания клиентов» направлено на приобретение следующих **компетенций и индикаторов их достижения**: УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.5; УК-6.1; ПК-3.1; ПК-3.3; ПК-5.1; ПК-6.1; ПК-8.1

### Универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

индикаторы их достижения

| Тип задач профессиональной | Код и наименование универсальной компетенции (УК) | Код и наименование индикатора достижения |
|----------------------------|---|--|
|----------------------------|---|--|

| деятельности   |   | универсальной компетенции  |
|--|---|--|
| Системное и критическое мышление   | <b>УК-1</b><br>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач   | <b>УК-1.1</b><br>Анализирует задачу, выделяя её базовые составляющие. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи                             |
|  |   | <b>УК-1.2</b><br>Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов   |
|  |   | <b>УК-1.3</b><br>При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения                   |
|  |   | <b>УК-1.4</b><br>Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки   |
| Разработка и реализация проектов   | <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | <b>УК-2.1</b><br>Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними и ожидаемые результаты их решения   |
|  |   | <b>УК-2.2</b><br>- в рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы  |
|  |   | <b>УК-2.5</b><br>Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования  |
| Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)  | <b>УК-6</b><br>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни                                | <b>УК-6.1</b><br>Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей  |
| Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника   |   | Индикаторы достижения компетенции  |
| <b>ПК-8</b><br>Способен организовать и провести экономический анализ хозяйственной деятельности организации                      |   | <b>ПК-8.1</b><br>- Осуществляет планирование и организацию работ по анализу хозяйственной деятельности экономического субъекта   |
| <b>ПК-3</b><br>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности |   | <b>ПК-3.1</b><br>Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий<br><b>ПК-3.3</b><br>Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством |
| <b>ПК-5</b><br>Способен управлять взаимоотношениями с потребителями  |   | <b>ПК-5.1</b><br>Обеспечивает лояльность потребителей за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращает   |

|   |  |
|---|--|
|   | появления конфликтных ситуаций   |
| <b>ПК-6</b><br>Способен управлять эффективностью сервисных услуг в коммерческой деятельности  | <b>ПК-6.1</b><br>Осуществляет анализ эффективности сервисной деятельности и разрабатывает мероприятия по повышению эффективности |
| <b>ПК-8</b><br>Способен выбрать финансовые продукты исходя из финансовых возможностей клиента | <b>ПК-8.1</b><br>Организует получение информации об основных показателях финансового положения клиента                           |

**В результате изучения дисциплины студент бакалавриата должен:**

**Знать:**

- методы управления ресурсным потенциалом хозяйствующих субъектов, этику сферы сервиса и услуг, эстетику обслуживания
- основы построения маркетинговых коммуникаций, этапы взаимодействия с клиентами, построение системы клиентоориентированного сервиса, технологию выбора целевого рынка, систему предоставления основных и дополнительных услуг.

**Уметь:**

- проводить расчеты экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов, оценивать социальную значимость потребителей,
- диагностировать сервисные ситуации и разрешить противоречия и конфликты в соответствии с правовыми нормами в сфере сервисной деятельности,
- уметь создавать инновационные проекты в сфере сервисной деятельности
- применять научные знания и практические подходы к разработке (конструированию) конкретной услуги
- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности

**Владеть :**

- методами анализа рынка услуг, принципами сегментирования клиентов, навыками использования стандартов обслуживания потребителей.
- технологиями обслуживания потребителей на сервисных предприятиях, разработки программ лояльности клиентов.

## 5 ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Общая трудоемкость дисциплины «Диагностика эффективности обслуживания клиентов» составляет 144 часа или 4 зачетные единицы (з.е). Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре.

| Вид учебной работы   | Объем, акад. ч. | в том числе в форме практической подготовки, акад. ч. |
|--|-----------------|---|
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>   | <b>144</b>      | <b>10</b>   |
| <b>Контактная работа обучающегося с педагогическими работниками (всего)</b>  | <b>16,6</b>     |   |
| <b>Контактная работа - аудиторные занятия:</b>   | <b>16,6</b>     |   |
| В том числе:   |                 |   |
| Лекции   | 8               | 2   |
| Практические занятия   | 8               | 8   |
| <b>Контактная самостоятельная работа</b><br>(групповые консультации и индивидуальная работа обучающихся с педагогическим работником) | 0,6             |   |
| <b>контроль</b>  | <b>3,4</b>      |   |
| <b>Контактная работа - промежуточная аттестация</b>  | <b>4</b>        |   |
| <b>Самостоятельная работа (всего):</b>   | <b>124</b>      | -   |
| в том числе:   |                 |   |
| Курсовая работа  | 50              | -   |
| Проработка лекционного материала   | 25              | -   |

|   |    |   |
|---|----|---|
| Подготовка к практическим занятиям              | 25 | - |
| Подготовка к тестированию и контрольным работам | 24 | - |
| <b>Форма(ы) контроля: зачет с оценкой</b>       |    |   |
|   |    | - |

## 6 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Разделы дисциплины и виды занятий

| № п/п | Раздел дисциплины  | Академ. часов |                      |        |                      |               |                      |             |                      |             |
|-------|--|---------------|----------------------|--------|----------------------|---------------|----------------------|-------------|----------------------|-------------|
|       |  | Всего         | в т.ч. в форме практ | Лекции | в т.ч. в форме практ | Прак. занятия | в т.ч. в форме практ | Лаб. работы | в т.ч. в форме практ | Сам. работа |
| 1     | Предмет и цели диагностики обслуживания клиентов                   | 15,5          | 1                    | 1      | -                    | 0,5           | -                    | -           | -                    | 14          |
| 2     | Сфера сервиса как часть экономической системы                      | 16            | 1                    | 1      | -                    | 1             | -                    | -           | -                    | 14          |
| 3     | Процесс обслуживания потребителя как составная часть сферы сервиса | 16            | 1                    | 1      | -                    | 1             | 1                    | -           | -                    | 14          |
| 4     | Теория потребительского поведения                                  | 16            | 1                    | 1      | -                    | 1             | 1                    | -           | -                    | 14          |

|   |  |            |           |          |          |          |          |          |          |            |
|---|--|------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|
| 5 | Виды обслуживания клиентов                               | 16         | 1         | 1        | -        | 1        | 1        | -        | -        | 14         |
| 6 | Сущность и значение качества обслуживания на предприятии | 16         | 1         | 1        | -        | 1        | 1        | -        | -        | 14         |
| 7 | Оценка качества предоставления услуг                     | 16         | 1         | 1        | -        | 1        | 1        | -        | -        | 14         |
| 8 | Способы диагностики эффективности обслуживания клиентов  | 15         | 3         | -        | -        | 1        | 3        | -        | -        | 14         |
| 9 | Совершенствование системы оценки качества обслуживания   | 13,5       |           | 1        | 2        | 0,5      | -        | -        | -        | 12         |
|   | <b>ИТОГО</b>   | <b>140</b> | <b>10</b> | <b>8</b> | <b>2</b> | <b>8</b> | <b>8</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>124</b> |
|   | Контактная работа - промежуточная аттестация             | <b>3,4</b> |           |          |          |          |          |          |          |            |
|   | кат  | <b>0,6</b> |           |          |          |          |          |          |          |            |
|   | <b>ИТОГО</b>   | <b>144</b> |           |          |          |          |          |          |          |            |

### 6.2 Содержание разделов дисциплины

| Наименование раздела (подраздела) дисциплины                          | Содержание подраздела  |
|---|--|
| 1. Предмет и цели диагностики обслуживания клиентов                   | Предмет диагностики эффективности обслуживания клиентов. Объект изучения дисциплины.   |
| 2. Сфера сервиса как часть экономической системы                      | Значение сервисного обслуживания в экономической системе   |
| 3. Процесс обслуживания потребителя как составная часть сферы сервиса | Сфера сервиса как совокупность отраслей производственной и непроизводственной сферы, объединенных общностью выполняемой функции – непосредственного удовлетворения потребностей населения в услугах. |
| 4. Теория потребительского поведения                                  | Поведение потребителя.. Бюджетное ограничение. Эффект дохода и эффект замещения. Определении потребностей клиента, а также в привлечении его внимания.   |

|   |   |
|---|---|
| 5. Виды обслуживания клиентов                               | Налаживание планируемых взаимоотношений с потребителями: формирование предпочтения и убеждения, побуждение к приобретению услуги. Единовременное обслуживание. Периодическое обслуживание между производителями и потребителями через равные промежутки времени. Оформление договора в письменной форме.  |
| 6. Сущность и значение качества обслуживания на предприятии | Необходимость повышения качества услуг, изучения потребностей клиентов, создания спроса на услуги, формирования принципов организации и продажи услуг, повышения эффективности оказания услуг. Постпродажное обслуживание; а также разные формы обслуживания в адвокатской, страховой практике, в образовании и др.   |
| 7. Оценка качества предоставления услуг                     | Концепции оценки качества обслуживания клиентов. Разработка стандартов качества. Система качества обслуживания потребителей. Принципы качества обслуживания потребителей.   |
| 8. Способы диагностики эффективности обслуживания клиентов  | Качественный сервис. Методы определения качества обслуживания клиентов. Качество работы персонала передней линии. Качество организации работы офиса и качество бизнес-процессов. Качество и стоимость продуктов и услуг. Сбор информации. Способы проведения опросов. Анкетирование. Проведение личного интервью. Компьютерный опрос. Метод Тайного Покупателя (Mystery Shopping), использование специальных кнопочных пультов. |
| 9. Совершенствование системы оценки качества обслуживания   | Комплексное управление качеством обслуживания. мониторинг качества обслуживания. Корректирующие действия. Обратная связь  |

### **7 СООТВЕТСТВИЕ СОДЕРЖАНИЯ ТРЕБОВАНИЯМ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

| № | В результате освоения дисциплины студент должен:  | Раздел 1 | Раздел 2 |
|---|---|----------|----------|
|   | <b>Знать:</b>   |          |          |
| 1 | - методы управления ресурсным потенциалом хозяйствующих субъектов, этику сферы сервиса и услуг, эстетику обслуживания   | +        |          |
|   | - основы построения маркетинговых коммуникаций, этапы взаимодействия с клиентами, построение системы клиентоориентированного сервиса, технологию выбора целевого рынка, систему предоставления основных и дополнительных услуг. |          | +        |
|   | <b>Уметь:</b>   |          |          |
| 1 | - проводить расчеты экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов, оценивать социальную значимость потребителей,  | +        | +        |
|   | - диагностировать сервисные ситуации и разрешить противоречия и конфликты в соответствии с правовыми нормами в сфере сервисной деятельности,  | +        | +        |
|   | - уметь создавать инновационные проекты в сфере сервисной деятельности  |          | +        |
|   | - применять научные знания и практические подходы к разработке (конструированию) конкретной услуги  | +        |          |
|   | - работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности  | +        |          |
|   | <b>Владеть:</b>   |          |          |
| 1 | - методами анализа рынка услуг, принципами сегментирования клиентов, навыками использования стандартов обслуживания потребителей.   | +        | +        |
|   | - технологиями обслуживания потребителей на сервисных предприятиях, разработки программ лояльности клиентов.  |          |          |

В результате освоения дисциплины студент должен овладеть следующими *компетенциями и индикаторами их достижения:*

| Наименование категории (группы) универсальных компетенций | Код и наименование универсальной компетенции (УК) | Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции | Разделы |
|---|---|--|---------|
|---|---|--|---------|

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| Системное и критическое мышление  | <b>УК-1</b><br>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач   | <b>УК-1.1</b><br>Анализирует задачу, выделяя её базовые составляющие. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи           | + |
|   |   | <b>УК-1.2</b><br>Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов   | + |
|   |   | <b>УК-1.3</b><br>При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения | + |
|   |   | <b>УК-1.4</b><br>Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки   | + |
| Разработка и реализация проектов  | <b>УК-2</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | <b>УК-2.1</b><br>Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними и ожидаемые результаты их решения   | + |
|   |   | <b>УК-2.2</b><br>- в рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы  | + |
|   |   | <b>УК-2.5</b><br>Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования  | + |
| Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)   | <b>УК-6</b><br>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни                                | <b>УК-6.1</b><br>Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей                            | + |
| Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника  |   | Индикаторы достижения компетенции  |   |
| <b>ПК-8</b><br>Способен организовать и провести экономический анализ хозяйственной деятельности организации |   | <b>ПК-8.1</b><br>- Осуществляет планирование и организацию работ по анализу хозяйственной деятельности экономического субъекта   | + |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>ПК-3</b><br>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | <b>ПК-3.1</b><br>Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий<br><b>ПК-3.3</b><br>Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством | + |
| <b>ПК-6</b><br>Способен управлять эффективностью сервисных услуг в коммерческой деятельности                                     | <b>ПК-6.1</b><br>Осуществляет анализ эффективности сервисной деятельности и разрабатывает мероприятия по повышению эффективности   |   |

## 8 ПРАКТИЧЕСКИЕ И ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

### 8.1 Практические занятия

Темы практических занятий по дисциплине

| № п/п | № раздела (подраздела) дисциплины | Темы практических занятий   | Трудо-емкость час. | Форма текущего контроля | Код формируемой компетенции   |
|-------|-----------------------------------|---|--------------------|-------------------------|---|
| 1     | 1                                 | Предмет диагностики эффективности обслуживания клиентов. Объект изучения дисциплины.  | 1                  |                         | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4  |
| 2     | 2                                 | Значение сервисного обслуживания в экономической системе  | 1                  |                         | УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.5; УК-6.1; ПК-3.1; ПК-3.3; ПК-6.1; ПК-8.1          |
| 3     | 3                                 | Сфера сервиса как совокупность отраслей производственной и непроизводственной сферы, объединенных общностью выполняемой функции – непосредственного удовлетворения потребностей   | 1                  |                         | УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.5; УК-6.1; ПК-3.1; ПК-3.3; ПК-6.1; ПК-8.1          |
| 4     | 4                                 | Поведение потребителя.. Бюджетное ограничение. Эффект дохода и эффект замещения. Определении потребностей клиента, а также в привлечении его внимания.  | 1                  |                         | УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.5; УК-6.1; ПК-3.1; ПК-3.3; ПК-6.1; ПК-8.1          |
| 5     | 5                                 | Налаживание планируемых взаимоотношений с потребителями: формирование предпочтения и убеждения, побуждение к приобретению услуги.   | 1                  |                         | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.5; УК-6.1                  |
| 6     | 6                                 | Необходимость повышения качества услуг, изучения потребностей клиентов, создания спроса на услуги, формирования принципов организации и продажи услуг, повышения эффективности оказания услуг. Постпродажное обслуживание; а также разные формы | 1                  |                         | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.5; УК-6.1; ПК-3.1; ПК-3.3; |
| 7     | 7                                 | Концепции оценки качества обслуживания клиентов. Разработка стандартов качества. Система качества обслуживания потребителей. Принципы качества обслуживания потребителей.   | 1                  |                         | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.5; УК-6.1; ПК-3.1; ПК-3.3; |

|   |   |   |          |    |   |
|---|---|---|----------|----|---|
| 8 | 8 | Качественный сервис. Методы определения качества обслуживания клиентов. Качество работы персонала передней линии. Качество организации работы офиса и качество бизнес-процессов. Качество и стоимость продуктов и услуг. Сбор информации. Способы проведения опросов. Анкетирование. Проведение личного интервью. Компьютерный опрос. Метод Тайного Покупателя (Mystery Shopping), использование специальных кнопочных пультов. | 0,5      |    | УК-1.1; УК-1.2;<br>УК-1.3; УК-1.4;<br>УК-2.1; УК-2.2;<br>УК-2.5; УК-6.1;<br>ПК-3.1; ПК-3.3;                   |
| 9 | 9 | Комплексное управление качеством обслуживания. мониторинг качества обслуживания. Корректирующие действия. Обратная связь  | 0,5      | КР | УК-1.1; УК-1.2;<br>УК-1.3; УК-1.4;<br>УК-2.1; УК-2.2;<br>УК-2.5; УК-6.1;<br>ПК-3.1; ПК-3.3;<br>ПК-6.1; ПК-8.1 |
|   |   |   | <b>8</b> |    |   |

## 8.2 Лабораторные занятия

Лабораторные работы не предусмотрены.

## 8.3 Курсовая работа

Студенты выполняют курсовую работу по теме: «Система оценки качества обслуживания клиентов (на примере)».

В курсовой работе на основе условных исходных данных:

- рассматриваются теоретические основы диагностики качества обслуживания клиентов;
- изучаются системы качества обслуживания клиентов;
- проводится диагностика качества обслуживания клиентов;

На основании полученных результатов разрабатываются предложения по совершенствованию деятельности клиентского обслуживания предприятия.

## 9 САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная работа проводится с целью освоения знаний и умений по дисциплине и предусматривает:

- ознакомление и проработку рекомендованной литературы, работу с электронно-библиотечными системами, включая переводы публикаций из научных журналов, цитируемых в базах Web of Science, Scopus, РИНЦ;

- посещение отраслевых выставок и семинаров;
- участие в семинарах, конференциях, проводимых в Институте по тематике дисциплины;
- подготовку к выполнению тестов и контрольных работ по материалу лекционного курса;
- подготовку к защите курсовой работы и сдаче экзамена по дисциплине.

Планирование времени на самостоятельную работу, необходимого на изучение дисциплины, студентам надо осуществлять на весь период изучения, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. При работе с указанными источниками рекомендуется составлять краткий конспект материала, с обязательным фиксированием библиографических данных источника.

## 10 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 10.1 Текущий контроль успеваемости, обеспечивающий оценивание хода освоения дисциплины

Для оценивания результатов обучения в виде знаний текущий контроль организуется в формах:

- контрольной работы
- тестирования (бланкового).

Для оценивания результатов обучения в виде умений и навыков (владений) текущий контроль организуется в форме проверки контрольной работы (решения простых и/или сложных практико-ориентированных заданий).

Отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность) – работа у доски, своевременная сдача тестов и контрольной работы.

### 10.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация обучающихся – оценивание промежуточных результатов обучения по дисциплине. Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета.

Контроль результатов обучения по дисциплине проводится в форме письменно-устных ответов на вопросы к зачету. Перечень вопросов доводится до сведения обучающегося накануне контроля.

Задание на зачете включают два теоретических вопроса и задачу. Трудоемкость заданий примерно одинакова.

### 10.3 Оценивание результатов обучения

#### Показатели оценивания сформированности компетенции (части компетенции) по дисциплине

|                                |   |   |
|--------------------------------|---|---|
| Сформированность знаний        | Сформированность умений   | Сформированность навыков и (или) опыта деятельности             |
| полнота, глубина, осознанность | результативность, правильность, прочность, последовательность, рефлексивность | качественность, скорость, автоматизм, редуцированность действий |

#### 10.3.1 Шкала оценки и критерии уровня сформированности компетенции (части компетенции) по дисциплине при текущем контроле

| Показатели текущего контроля                       | Уровень сформированности компетенции |                               |  |
|--|--------------------------------------|-------------------------------|--|
|  | высокий                              | пороговый                     | не сформирована                                  |
| Тестирование                                       | с оценкой* «отлично» или «хорошо».   | с оценкой «удовлетворительно» | с оценкой «неудовлетворительно»                  |
| Выполнение контрольной работы                      | с оценкой* «отлично» или «хорошо».   | с оценкой «удовлетворительно» | с оценкой «неудовлетворительно» или не выполнены |
| Решение задач на практических занятиях             | в полном объеме с высоким качеством  | в полном объеме               | не выполнены в полном объеме ко времени контроля |
| Использование основной и дополнительной литературы | использует самостоятельно            | по указанию преподавателя     | не использует                                    |

\*Критерии оценивания указаны в описании теста

#### 10.3.2. Шкала оценивания уровня сформированности компетенций при промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

| Показатели оценки (дескрипторы)   | Уровень сформированности компетенции               |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
|   | высокий  |  | пороговый   | не сформирована                                      |
|   | оценка «отлично»                                   | оценка «хорошо»  | оценка «удовлетворительно»  | оценка «неудовлетворительно»                         |
| 1. Уровень усвоения материала, предусмотренного программой.             | Демонстрирует полное понимание проблемы.           | Демонстрирует понимание проблемы.                          | Демонстрирует понимание проблемы. В основном требования, предъявляемые к заданию, выполнены.        | Демонстрирует непонимание проблемы.                  |
| 2. Уровень выполнения заданий, предусмотренных программой.              | Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. | Большинство требований, предъявляемых к заданию выполнены. | Отвечает по существу на все теоретические вопросы, но не имеет доказательств, выводов, обоснований. | Задания не выполнены.                                |
| 3. Уровень изложения (культура речи, аргументированность, уверенность). | Полные ответы на все теоретические вопросы.        | Отвечает по существу на все теоретические вопросы.         | Намечены схемы решения предложенных практических  | Ответы менее чем на половину теоретических вопросов. |
| 4. Уровень использования справочной литературы.                         | Практические задания выполнены в полном объеме.    | Практические задания выполнены.                            | решения предложенных практических   | Решение практических заданий не предложено.          |
| 5. Уровень раскрытия причинно-следственных связей.                      | Получены   | Допущена неточность в расчете                              |   |  |
| 6. Ответы на вопросы: полнота, аргументированность,                     |  |  |   |  |

|  |  |                                   |         |  |
|--|--|-----------------------------------|---------|--|
| убежденность.<br>7. Ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии. | правильные значения всех расчетных (определяемых) величин. | (определении) расчетной величины. | заданий |  |
|--|--|-----------------------------------|---------|--|

Шкала используется при оценивании всех компетенций и индикаторов достижения компетенций, предусмотренных данной программой дисциплины.

#### 10.4 Оценочные материалы для текущего контроля

Ниже представлены примеры тестовых вопросов и контрольных заданий для текущего контроля. *Полный текст всех тестов и контрольных заданий приведен в Фонде оценочных средств.*

#### Примеры тестового контроля по темам дисциплины

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
  1. жилищно-коммунальные услуги;
  - 2. научно-исследовательские услуги;**
  3. услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;
  4. все перечисленные
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
  1. материально-преобразовательная;
  2. исследовательская;
  - 3. потребительская (пользовательская);**
  4. все перечисленные
3. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?
  1. Резервирование столиков;
  2. Вызов такси;
  - 3. Кондиционирование воздуха;**
  4. все перечисленные
4. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:
  - 1. материально-преобразовательной деятельности;**
  2. познавательной деятельности;
  3. ценностно-ориентационной деятельности;
  4. все перечисленные
5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:
  1. потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
  - 2. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);**
  3. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
  4. все перечисленные

6.

Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем,

это: \_\_\_\_\_

Ответ : **контактная зона;**

7. В чем заключается несохраняемость услуг:

- 1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;**
2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
3. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
4. все перечисленные

8.

Отличительными особенностями услуг являются:

Ответ: **неразрывность производства и потребления услуги;**

9. Обслуживание это:

- 1. деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;**
2. оказание услуги потребителю;
3. комплекс мер по обслуживанию населения.
4. все перечисленные

10.

Сервис — это:

- 1. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;**
2. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
3. предпродажное и гарантийное обслуживание.
3. все перечисленные

#### **Критерии для оценивания тестов**

Оценка «отлично» выставляется, если студент правильно ответил на 90% вопросов теста.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент правильно ответил на 75-89% вопросов теста.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент правильно ответил на 60-74% вопросов теста.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент правильно ответил менее, чем на 60% вопросов теста.

#### **Примеры заданий на контрольную работу (КР)**

1.

Одной из существенных отличий услуги от товара является \_\_\_\_\_

Ответ: **совмещение производства и потребления.**

2.

Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- 1. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;**
2. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;
3. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
4. все неверно

3.

В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Социальная дистанция - формальные встречи в общественных местах \_\_\_\_\_

Ответ: **45 – 120 см;**

4.

Франчайзинг это: \_\_\_\_\_

Ответ: **компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право**

#### **Критерии для оценивания контрольной работы**

Оценка «отлично» выставляется в случае, если студент решил все предложенные ему задачи.

Оценка «хорошо» выставляется в случае, если студент допускает незначительные ошибки, неточности, при решении предложенных ему задач.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если студент допускает существенные ошибки, проявляет отсутствие знаний, умений по отдельным задачам (не более 1/3).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если студент демонстрирует полное отсутствие или явную недостаточность (менее 1/3) знаний, умений при решении предложенных ему задач.

### **10.5 Оценочные материалы для итогового контроля освоения дисциплины**

Ниже представлены примеры вопросов и задач, включаемые в задания для зачета. *Полный перечень всех вопросов и задач приведен в Фонде оценочных средств.*

#### **Примеры вопросов к зачету с оценкой**

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. (Основные научные теории потребностей А.Маслоу, Ч.Мак-Грегора и др.)
2. Сфера услуг: понятие, структура и сфера применения сервисной деятельности. Виды сервиса. Предприятия, оказывающие услуги населению.
3. Понятие «услуга». Услуга как категория философская и экономическая. Услуга как специфический продукт.
4. Разновидность услуг и их характеристика. Обязательные, вспомогательные и дополнительные услуги.
5. Мировой рынок услуг.
6. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы и перспективы развития.
7. Факторы, оказывающие влияние на развитие сервисной деятельности.
8. География сервиса.
9. Сегментация рынка услуг. Основные принципы и критерии сегментации. Определение целевых рынков в сфере услуг.
10. Клиент как потребитель сервисной продукции.
11. Группы потребителей услуг и их характеристики.
12. Анализ потребностей различных групп клиентов.
13. Процесс осознания потребности потребителем. Процесс принятия решения потребителем.
14. Факторы, влияющие на процесс принятия решения
15. Качество обслуживания клиентов: определение, критерии и составляющие качества услуг. Технологическое, функциональное, общественное качество.
16. Основные направления совершенствования качества обслуживания.
17. Стандарты обслуживания в сервисной сфере. Понятие стандарта, стандартизации услуг. Закон РФ «О стандартизации». Цели, объект и уровень стандартизации услуг. Международные стандарты услуг ISO 2004-2.
18. Понятие сертификации услуг. Законы РФ «О сертификации продукции и услуг». Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг.
19. Закон «О защите прав потребителей».

### **11 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) - русский. Для всех видов аудиторных занятий «час» устанавливается продолжительностью 45 минут. Зачетная единица составляет 27 астрономических часов или 36 академических час. Через каждые 45 мин контактной работы делается перерыв продолжительностью 5 мин, а после двух час контактной работы делается перерыв продолжительностью 10 мин.

Сетевая форма реализации программы дисциплины не используется.

Обучающийся имеет право на зачет результатов обучения по дисциплине, если она освоена им при получении среднего профессионального образования и (или) высшего образования, а также дополнительного образования (при наличии) (далее - зачет результатов обучения). Зачтенные результаты обучения учитываются в качестве результатов промежуточной аттестации в установленном в Институте порядке.

#### **11.1 Образовательные технологии**

Образовательный процесс при освоении дисциплины основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Возможна реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации

самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

### **11.2 Лекции**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов содержания дисциплины.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс обеспечивает более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется среднестатистическому студенту на самостоятельное изучение материала.

### **11.3 Занятия семинарского типа**

Семинарские (практические) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, направлены на отработку навыков, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы дисциплины.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций при контактной работе. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса, ответы на вопросы, управление процессом решения задач.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение заданий (решение задач);

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание практических заданий входит в оценку.

### **11.4 Самостоятельная работа студента**

Для успешного усвоения дисциплины необходимо не только посещать аудиторные занятия, но и вести активную самостоятельную работу. При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;

изучить рекомендованную основную и дополнительную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;

использовать для самопроверки материала оценочные средства.

Индивидуальное задание оценивается по следующим критериям:

- правильность выполнения задания;
- аккуратность в оформлении работы;
- использование специальной литературы;
- своевременная сдача выполненного задания (указывается преподавателем).

### **11.5 Методические рекомендации для преподавателей**

#### **Основные принципы обучения**

1. Цель обучения – развить мышление, выработать мировоззрение; познакомить с идеями и методами науки; научить применять принципы и законы для решения простых и нестандартных задач.

2. Обучение должно органически сочетаться с воспитанием. Нужно развивать в студентах волевые качества и трудолюбие. Ненавязчиво, к месту прививать элементы культуры поведения. В частности, преподаватель должен личным примером воспитывать в студентах пунктуальность и уважение к чужому времени. Недопустимо преподавание односеместровой учебной дисциплины превращать в многосеместровое. Возникшая академическая задолженность должна быть ликвидирована в период следующего семестра до начала зачетной недели.

3. Обучение должно быть не пассивным (сообщим студентам некоторый объем информации, расскажем, как решаются те или иные задачи), а активным. Нужно строить обучение так, чтобы в овладении материалом основную роль играла память логическая, а не формальная. Запоминание должно достигаться через глубокое понимание.

4. Одно из важнейших условий успешного обучения – умение организовать работу студентов.

5. Отношение преподавателя к студентам должно носить характер доброжелательной требовательности. Для стимулирования работы студентов нужно использовать поощрение, одобрение, похвалу, но не порицание (порицание может применяться лишь как исключение). Преподаватель должен быть для студентов доступным.

6. Необходим регулярный контроль работы студентов. Правильно поставленный, он помогает им организовать систематические занятия, а преподавателю достичь высоких результатов в обучении.

7. Важнейшей задачей преподавателей, ведущих занятия по дисциплине, является выработка у студентов осознания необходимости и полезности знания дисциплины как теоретической и практической основы для изучения профильных дисциплин.

8. С целью более эффективного усвоения студентами материала данной дисциплины рекомендуется при проведении лекционных, практических и лабораторных занятий использовать современные технические средства обучения, а именно презентации лекций, наглядные пособия в виде схем приборов, деталей и конструкций приборов, компьютерное тестирование.

9. Для более глубокого изучения предмета и подготовки ряда вопросов (тем) для самостоятельного изучения по разделам дисциплины преподаватель предоставляет студентам необходимую информацию о использовании учебно-методического обеспечения: учебниках, учебных пособиях, сборниках примеров и задач и описание лабораторных работ, наличии Интернет-ресурсов.

При текущем контроле рекомендуется использовать компьютерное или бланковое тестирование, контрольные коллоквиумы или контрольные работы.

Контрольное (итоговое) тестирование включает в себя задания по всем темам раздела рабочей программы дисциплины.

10. Цель лекции – формирование у студентов ориентировочной основы для последующего усвоения материала методом самостоятельной работы. Содержание лекции должно отвечать следующим дидактическим требованиям:

- изложение материала от простого к сложному, от известного к неизвестному;
- логичность, четкость и ясность в изложении материала;
- возможность проблемного изложения, дискуссии, диалога с целью активизации деятельности студентов;
- опора смысловой части лекции на подлинные факты, события, явления, статистические данные;
- тесная связь теоретических положений и выводов с практикой и будущей профессиональной деятельностью студентов.

Преподаватель, читающий лекционные курсы, должен знать существующие в педагогической практике варианты лекций, их дидактические и воспитывающие возможности, а также их место в структуре процесса обучения.

11. При проведении аттестации студентов важно всегда помнить, что систематичность, объективность, аргументированность – главные принципы, на которых основаны контроль и оценка знаний студентов. Знание критериев оценки знаний обязательно для преподавателя и студента.

## **11.6 Методические указания для студентов**

### **По подготовке к лекционным занятиям**

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления теоретических знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины;
- перед следующей лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, необходимо обратиться к лектору или к преподавателю на практических занятиях.

### **По подготовке к практическим занятиям**

Цель практических занятий – углубление, расширение, детализация знаний, полученных на лекциях в обобщенной форме, содействие выработке умений использовать теоретический материал для решения практических задач в области изучаемой дисциплины и навыков, необходимых для формирования компетенций по дисциплине.

Студентам следует:

- проводить предварительную подготовку к практическому занятию, просматривая конспекты лекций, рекомендованную литературу, Интернет-ресурсы;
- приносить с собой рекомендованную преподавателем к конкретному занятию литературу;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в ходе самостоятельной работы;
- соотносить теоретический материал с современным состоянием дел, так как в содержании предмета могут появиться изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- доводить каждое задание до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций);
- в случае затруднений обращаться к преподавателю;
- в ходе устного опроса не отвлекаться, давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), или не выполнившим рассматриваемые на занятии задания, рекомендуется не позже чем в двухнедельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме занятия.

### **По организации самостоятельной работы**

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться планом контрольных пунктов, определенным рабочей программой дисциплины;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- использовать при подготовке нормативные документы ВУЗа (требования к оформлению письменных работ и др.).

При решении задач целесообразно руководствоваться следующими правилами.

1. Прежде всего, нужно хорошо вникнуть в условие задачи, записать кратко ее условие.
2. Если позволяет характер задачи, обязательно сделать рисунок, поясняющий ее сущность.
3. За редкими исключениями, каждая задача должна быть сначала решена в общем виде (т.е. в буквенных обозначениях, а не в числах).
4. Получив числовой ответ, нужно оценить его правдоподобность. Такая оценка может в ряде случаев обнаружить ошибочность полученного результата.

Решение задач принесет наибольшую пользу только в том случае, если обучающийся решает задачи самостоятельно. Решить задачу без помощи, без подсказки часто бывает нелегко и не всегда удается. Но даже не увенчавшиеся успехом попытки найти решение, если они предпринимались достаточно настойчиво, приносят ощутимую пользу, так как развивают мышление и укрепляют волю. Решение задач ни в коем случае не следует откладывать на последний вечер перед занятиями, как, к сожалению, нередко поступают студенты. В этом случае более сложные и притом наиболее содержательные и полезные задачи заведомо не могут быть решены.

*Курсовая работа* – вид самостоятельной письменной работы, направленный на творческое освоение общепрофессиональных и профильных профессиональных дисциплин и выработку соответствующих профессиональных компетенций. Объем курсовой работы может достигать 30–50 с.; время, отводимое на ее написание – от 1–2 месяцев до семестра. В зависимости от объема времени, отводимого на выполнение задания, курсовая работа может иметь различную творческую направленность. При написании курсовой работы студент должен полностью раскрыть выбранную тему, соблюсти логику изложения материала, показать умение делать обобщения и выводы. Курсовая работа должна состоять из введения, основной части, заключения и списка использованной литературы. При оценке уровня выполнения курсовой работы, в соответствии с поставленными целями для данного вида учебной деятельности, могут контролироваться следующие умения, навыки и компетенции: умение работать с объектами изучения, критическими источниками, справочной и энциклопедической литературой; умение собирать и систематизировать практический материал; умение самостоятельно осмысливать проблему на основе существующих методик; умение логично и грамотно излагать собственные умозаключения и выводы; умение соблюдать форму научного исследования; умение пользоваться глобальными информационными ресурсами; владение современными средствами телекоммуникаций; способность и готовность к использованию основных прикладных программных средств; способность создать содержательную презентацию выполненной работы. При защите представленной курсовой работы целесообразно проводить оценивание знаниевой компоненты дисциплин, использованных при выполнении задания.

### **По работе с литературой**

В рабочей программе дисциплины представлен список основной и дополнительной литературы – это учебники, учебно-методические пособия или указания. Дополнительная литература – учебники, монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, Интернет-ресурсы.

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, докладу и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке / электронно-библиотечной системе, так и дома. Изучение указанных источников расширяет границы понимания предмета дисциплины.

При работе с литературой выделяются следующие виды записей. Конспект – краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью. Цитата – точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника. Тезисы – концентрированное изложение основных положений прочитанного материала. Аннотация – очень краткое изложение содержания прочитанной работы. Резюме – наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

### **11.7 Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Профессорско-преподавательский состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

Предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных

отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования).

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов при тестировании с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

## 12 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Информационную поддержку освоения дисциплины осуществляет библиотека Института, которая обеспечивает обучающихся основной учебной, учебно-методической и научной литературой, необходимой для организации образовательного процесса по дисциплине. Общий объем многоотраслевого фонда на 01.03.2021 г составляет более 405 000 экз.

Библиотека располагает учебной, учебно-методической и научно-технической литературой в форме печатных и электронных изданий, а также включает официальные, справочно-библиографические, специализированные отечественные и зарубежные периодические и информационные издания. Библиотека обеспечивает доступ к профессиональным базам данных, информационным, справочным и поисковым системам.

Каждый обучающийся обеспечен свободным доступом из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет и к электронно-библиотечной системе (ЭБС) Института и Университета, которая содержит различные издания по основным изучаемым дисциплинам и сформирована по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы.

Полный перечень электронных информационных ресурсов, используемых в процессе обучения, представлен в основной образовательной программе.

### 12.1 Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### а) основная литература

| Основная литература   | Режим доступа  | Обеспеченность |
|---|--|----------------|
| <p><b>О -1</b> Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 20189 — 172 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль).</p> | <p><a href="https://docs.yandex.ru/docs/view?tm=1670496708&amp;tld=ru&amp;lang=ru&amp;name=5EFE7DF1-1433-4842-9F81-757F21DF553C.pdf&amp;text=учебник%20качество%20услуги&amp;url=https%3A%2F%2Fmx3.urait.ru%2Fuploads%2Fpdf_review%2F5EFE7DF1-1433-4842-9F81-757F21DF553C.pdf&amp;lr=10830&amp;mime=pdf&amp;I10n=ru&amp;sign=1b0de66f51f3e28ab7157f78a5d72620&amp;keyno=0&amp;nosw=1&amp;serpParams=tm%3D1670496708%26tld%3Dru%26lang%3Dru%26name%3D5EFE7DF1-1433-4842-9F81-757F21DF553C.pdf%26text%3D%25D1%2583%25D1%2587%25D0%25B5%25D0%25B1%25D0%25BD%25D0%25B8%25D0%25BA%2B%25D0%25BA%25D0%25B0%25D1%2587%25D0%25B5%25D1%2581%25D1%2582%25D0%25B2%25D0%25BE%2B%25D1%2583%25D1%2581%25D0%25BB%25D1%2583%25D0%25B3%25D0%25B8%26url%3Dhttps%253A%2F%2Fmx3.urait.ru%2Fuploads%2Fpdf_review%2F5EFE7DF1-1433-4842-9F81-757F21DF553C.pdf%26lr%3D10">https://docs.yandex.ru/docs/view?tm=1670496708&amp;tld=ru&amp;lang=ru&amp;name=5EFE7DF1-1433-4842-9F81-757F21DF553C.pdf&amp;text=учебник%20качество%20услуги&amp;url=https%3A%2F%2Fmx3.urait.ru%2Fuploads%2Fpdf_review%2F5EFE7DF1-1433-4842-9F81-757F21DF553C.pdf&amp;lr=10830&amp;mime=pdf&amp;I10n=ru&amp;sign=1b0de66f51f3e28ab7157f78a5d72620&amp;keyno=0&amp;nosw=1&amp;serpParams=tm%3D1670496708%26tld%3Dru%26lang%3Dru%26name%3D5EFE7DF1-1433-4842-9F81-757F21DF553C.pdf%26text%3D%25D1%2583%25D1%2587%25D0%25B5%25D0%25B1%25D0%25BD%25D0%25B8%25D0%25BA%2B%25D0%25BA%25D0%25B0%25D1%2587%25D0%25B5%25D1%2581%25D1%2582%25D0%25B2%25D0%25BE%2B%25D1%2583%25D1%2581%25D0%25BB%25D1%2583%25D0%25B3%25D0%25B8%26url%3Dhttps%253A%2F%2Fmx3.urait.ru%2Fuploads%2Fpdf_review%2F5EFE7DF1-1433-4842-9F81-757F21DF553C.pdf%26lr%3D10</a></p> |                |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <a href="https://studfile.net/preview/4215885/">830%26mime%3Dpdf%26110n%3Dru%26sign%3D1b0de66f51f3e28ab7157f78a5d72620%26keyno%3D0%26nosw%3D1</a> |  |
|--|---|--|

#### б) дополнительная литература

| Дополнительная литература  | Режим доступа   | Обеспеченность |
|--|---|----------------|
| Д-1 Гостева Л.Ф. Сервисная деятельность: учебное пособие. – Вологда: ВоГТУ, 2005.- с.  | <a href="https://studfile.net/preview/4215885/">https://studfile.net/preview/4215885/</a>   | Да             |
| Д-2 Управление качеством Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» (061100)/ В.М.Мишин — 2-е изд. перераб. и доп. - М: ЮПИ-ДАНА, 2005. - 463 с. | <a href="https://techlibrary.ru/b/2u1j1z1j1o_2j.2u_3b1q1r1a1c1m1f1o1j1f_111a1y1f1s1t1c1p1n_2005.pdf">https://techlibrary.ru/b/2u1j1z1j1o_2j.2u_3b1q1r1a1c1m1f1o1j1f_111a1y1f1s1t1c1p1n_2005.pdf</a> |                |

#### 12.2 Информационно-образовательные ресурсы, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

При освоении дисциплины студенты должны использовать информационные и информационно-образовательные ресурсы следующих порталов и сайтов:

1 Экономические науки: научно-информационный журнал. Режим доступа: <http://ecsn.ru/> (дата обращения 01.06.2021).

2 Единое окно доступа к образовательным ресурсам: бесплатная электронная библиотека. Режим доступа: <http://window.edu.ru/> (дата обращения: 01.06.2022).

3 Информационный портал «EREPORT.RU: мировая экономика». Режим доступа: <http://www.ereport.ru/stat.php> (дата обращения 01.06.2022).

4 Библиотека НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева / Официальный сайт НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева. Режим доступа: <http://www.nirhtu.ru/administration/library/elibrary.html> (дата обращения 01.06.2022).

5 Кафедра «Экономика, финансы и бухгалтерский учет» / Официальный сайт НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева. Режим доступа: <http://www.nirhtu.ru/faculties/economics/efibu.html> (дата обращения 01.06.2022).

#### 13 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для

самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспеченные доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы          | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы  | Приспособленность помещений для использования инвалидами и лицами с ОВЗ |
|--|--|---|
| <i>Лекционная аудитория (ауд.153)</i>  | Учебная мебель (столы стулья, доска), переносная презентационная техника (ноутбук, проектор, экран - постоянное хранение в ауд. 215).  | приспособлено*  |
| <i>Аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. 153)</i>               | Учебная мебель (столы стулья, доска), переносная презентационная техника (ноутбук, проектор, экран - постоянное хранение в ауд. 215).  | приспособлено*  |
| <i>Аудитория для групповых и индивидуальных консультаций обучающихся (ауд.153)</i> | Учебная мебель (столы стулья, доска), переносная презентационная техника (ноутбук, проектор, экран - постоянное хранение в ауд. 215).  | приспособлено*  |
| <i>Аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.153)</i>        | Учебная мебель (столы стулья, доска), переносная презентационная техника (ноутбук, проектор, экран - постоянное хранение в ауд. 215).  | приспособлено*  |
| <i>Аудитория для самостоятельной работы студентов (ауд. 222)</i>                   | Учебная мебель.<br>Компьютеры в сборке (2 шт.) с возможностью просмотра видеоматериалов и презентаций, доступом к сети «Интернет», электронным образовательным и информационным ресурсам, базе данных электронного каталога НИ РХТУ, системе управления учебными курсами Moodle. Принтер. Многофункциональное устройство (принтер, сканер, копир). | приспособлено*  |

\* Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья есть возможность проводить лекционные занятия и занятия семинарского типа на 1-ых этажах учебных корпусов. Возле входных дверей в учебные корпуса установлен звонок в дежурную сотруднику. Предусмотрены широкие дверные проемы. Имеются специализированные кабинеты для самостоятельной и индивидуальной работы, оснащенные ПК.

#### **Технические средства обучения, служащие для предоставления учебной информации большой аудитории**

Ноутбук с возможностью просмотра видеоматериалов и презентаций, доступом к сети «Интернет», электронным образовательным и информационным ресурсам, базе данных электронного каталога Института, системе управления учебными курсами Moodle.

Проектор, экран.

#### **Программное обеспечение**

1 Операционная система MS Windows XP и MS Windows 7 бессрочные права и бессрочная лицензия по подписке Microsoft Imagine Premium, идентификатор подписки: a936248f-3805-4c6a-a64f-8c344976ef6d, идентификатор подписчика: ICM-164914.

2 Интернет-браузер Mozilla Firefox. Распространяется под лицензией Mozilla Public License 2.0 (MPL).

3 Текстовый редактор LibreOffice Writer. Распространяется под лицензией LGPLv3.

4 MS Excel из пакета MS Office 365 A1 бесплатная веб-версия Office <https://products.office.com/ru-ru/academic/compare-office-365-education-plans> для учащихся, преподавателей и сотрудников.

5 Редактор презентаций LibreOffice Impress. Распространяется под лицензией LGPLv3.

6 Средство чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC является бесплатным и доступно для корпоративного распространения (<https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volume-distribution.html>).

7 Архиватор 7zip (распространяется под лицензией GNU LGPL license)

#### **Печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы**

Информационно-методические материалы: учебные издания по дисциплине.

Электронные образовательные ресурсы: электронные презентации к разделам лекционного курса; учебно-методические разработки в электронном виде; справочные материалы в электронном виде; кафедральная библиотека электронных изданий.

**АННОТАЦИЯ**  
**рабочей программы дисциплины**  
**Б1.В.18 «Диагностика эффективности обслуживания клиентов»**

**1 Общая трудоемкость** (з.е./ час): 4/144. Контактная работа 16,6 часов, из них: лекционные 8, практические занятия 8. Самостоятельная работа студента 124 часов. Форма промежуточного контроля: зачет с оценкой. Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре.

**2 Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина Б1.О.11 «Диагностика эффективности обслуживания клиентов» относится к части формируемой участниками образовательных отношений блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина базируется на дисциплинах (модулях): экономика сферы услуг, сервисология и сервисная деятельность, маркетинг и является основой для последующих дисциплин: анализ и планирование продаж

**3 Цель и задачи освоения учебной дисциплины**

Целью освоения дисциплины является изучение особенностей процесса организации обслуживания клиентов и разработать систему оценки качества обслуживания клиентов

Задачами учебной дисциплины является:

- формирование у студентов современного мышления в области процесса организации обслуживания клиентов;
- проведение теоретического анализ проблемы;
- исследование законов и закономерностей, проявляющихся в поведении отдельных экономических субъектов и клиентов сервиса;
- анализ взаимодействия экономических субъектов и клиентов в коммерческой и финансовой деятельности;
- разработка программы оценки качества обслуживания клиентов в организации

**4 Содержание дисциплины**

1. Предмет и цели диагностики обслуживания клиентов. Сфера сервиса как часть экономической системы. Процесс обслуживания потребителя как составная часть сферы сервиса. Теория потребительского поведения. Виды обслуживания клиентов. Сущность и значение качества обслуживания на предприятии. Оценка качества предоставления услуг. Способы диагностики эффективности обслуживания клиентов. Совершенствование системы оценки качества обслуживания

**5 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы**

В результате сформированности компетенций УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.5; УК-6.1; ПК-3.1; ПК-3.3; ПК-5.1; ПК-6.1; ПК-8.1 студент должен:

**Знать:**

- методы управления ресурсным потенциалом хозяйствующих субъектов, этику сферы сервиса и услуг, эстетику обслуживания
- основы построения маркетинговых коммуникаций, этапы взаимодействия с клиентами, построение системы клиентоориентированного сервиса, технологию выбора целевого рынка, систему предоставления основных и дополнительных услуг.

**Уметь:**

- проводить расчеты экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов, оценивать социальную значимость потребителей,
- диагностировать сервисные ситуации и разрешить противоречия и конфликты в соответствии с правовыми нормами в сфере сервисной деятельности,
- уметь создавать инновационные проекты в сфере сервисной деятельности
- применять научные знания и практические подходы к разработке (конструированию) конкретной услуги
- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности

**Владеть :**

- методами анализа рынка услуг, принципами сегментирования клиентов, навыками использования стандартов обслуживания потребителей.
- технологиями обслуживания потребителей на сервисных предприятиях, разработки программ лояльности клиентов.ё

**6 Виды учебной работы и их объем**

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре.

| <b>Вид учебной работы</b>  | <b>Объем, акад. ч.</b> | <b>в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.</b> |
|--|------------------------|--|
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>   | <b>144</b>             | <b>10</b>  |
| <b>Контактная работа обучающегося с педагогическими работниками (всего)</b>  | <b>16,6</b>            |  |
| <b>Контактная работа - аудиторные занятия:</b>   | 16,6                   |  |
| В том числе:   |                        |  |
| Лекции   | 8                      | 2  |
| Практические занятия   | 8                      | 8  |
| <b>Контактная самостоятельная работа</b><br>(групповые консультации и индивидуальная работа обучающихся с педагогическим работником) |                        |  |
| <b>Контактная работа - промежуточная аттестация</b>  | <b>4</b>               |  |
| <b>Самостоятельная работа (всего):</b>   | <b>124</b>             | -  |
| в том числе:   |                        |  |
| Курсовая работа  | 50                     | -  |
| Проработка лекционного материала   | 25                     | -  |
| Подготовка к практическим занятиям   | 25                     | -  |
| Подготовка к тестированию и контрольным работам  | 24                     | -  |
| <b>Форма(ы) контроля: зачет с оценкой</b>  |                        |  |
|  |                        | -  |