МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление контактной зоной

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **8**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	8 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	10	10	часов
2	Практические занятия	20	20	часов
3	Всего аудиторных занятий	30	30	часов
4	Самостоятельная работа	114	114	часов
5	Всего (без экзамена)	144	144	часов
6	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4.0	4.0	З.Е.

Зачет: 8 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 39029

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 54 от «15» 6 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20.10.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТУ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

Ст. преподаватель каф. ТУ _____ А. Э. Лебедева

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан РТФ _____ К. Ю. Попова

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Эксперты:

Старший преподаватель кафедры телевидения и управления (ТУ) _____ А. В. Бусыгина

Доцент кафедры телевидения и управления (ТУ) _____ Е. В. Зайцева

Согласована на портале № 39029

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов системы знаний о сервисной деятельности, организации управления контактной зоны, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания.

1.2. Задачи дисциплины

– изучение фундаментальных законов, описывающих формы удовлетворения потребностей человека;

– освоение теории организации обслуживания, видов сервисной деятельности и процессов в сфере реализации сервисной деятельности различного назначения;

– освоение теории и практики организации и управления контактной зоной.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление контактной зоной» (Б1.В.ОД.1.3) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Бизнес-планирование предприятий сервиса, Консалтинговая деятельность, Маркетинг в информационном сервисе, Профессиональная этика и этикет.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

– ПК-4 готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организацию и управление контактной зоной предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания, теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребности, способы и средства оказания услуг.

– **уметь** организовать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; управлять контактной зоной предприятия сервиса; определять стратегию размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг;

– **владеть** навыками проектирования процесса оказания услуг; навыками управления в контактной зоне; навыками работы с потребителями в контактной зоне.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		8 семестр
Аудиторные занятия (всего)	30	30
Лекции	10	10
Практические занятия	20	20
Самостоятельная работа (всего)	114	114
Проработка лекционного материала	28	28
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	86	86

Согласована на портале № 39029

Всего (без экзамена)	144	144
Общая трудоемкость, ч	144	144
Зачетные Единицы	4.0	4.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
8 семестр					
1 Основы теории управления контактной зоной	1	2	12	15	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
2 Место и роль управления контактной зоной в сервисе	1	2	12	15	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
3 Основы теории обслуживания	2	4	16	22	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
4 Значение культуры в управлении контактной зоной в сервисной деятельности	2	4	20	26	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
5 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	1	2	18	21	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
6 Сервисные технологии в управлении контактной зоной	2	4	24	30	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
7 Прогрессивные формы управления контактной зоной в сервисе	1	2	12	15	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
Итого за семестр	10	20	114	144	
Итого	10	20	114	144	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
8 семестр			
1 Основы теории управления контактной зоной	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и управление контактной зоной. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Управление контактной зоной как специфи-	1	ОК-4, ОПК-2, ПК-4

Согласована на портале № 39029

	ческий продукт в сервисе. Материальные услуги. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование управления контактной зоной.Работа команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. Исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.		
	Итого	1	
2 Место и роль управления контактной зоной в сервисе	Сервис и его особенности. Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Роль управления контактной зоной (манипуляция человеком через потребности), общения в сервисной деятельности. Психология «раба и господина», «клиента и продавца». Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги, оценка потребителя. Управление контактной зоной и уровень сервиса: стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей.	1	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	Итого	1	
3 Основы теории обслуживания	Организация обслуживания потребителей. Теория организации обслуживания. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решений потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решений: индивидуальные, психологические, социальные. Процесс осознания потребности потребителем	2	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	Итого	2	
4 Значение культуры в управлении контактной зоной в сервисной деятельности	Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние культуры на поведение потребителя. Поликультурные общества. Культура коренного населения. Рели-гиозные и этнические группы.	2	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	Итого	2	
5 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Нормативные документы, регулирующие правовые отношения по обслуживанию населения в сервисной деятельности. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». ГОСТ РФ 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ РФ 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)», Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).Правила бытового обслуживания в РФ. Обязанности продавца услуг.	1	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	Итого	1	
6 Сервисные	Сервис и сервисные технологии, инновации в сер-	2	ОК-4,

Согласована на портале № 39029

технологии в управлении контактной зоной	висной деятельности. Понятие и содержание сервисных технологий.		ОПК-2, ПК-4
	Итого	2	
7 Прогрессивные формы управления контактной зоной в сервисе	Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности.	1	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	Итого	1	
Итого за семестр		10	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин						
	1	2	3	4	5	6	7
Предшествующие дисциплины							
1 Бизнес-планирование предприятий сервиса			+				
2 Консалтинговая деятельность							+
3 Маркетинг в информационном сервисе						+	
4 Профессиональная этика и этикет				+			

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Конспект самоподготовки, Собеседование, Зачет, Тест, Реферат
ОПК-2	+	+	+	Контрольная работа, Конспект самоподготовки, Собеседование, Зачет, Тест, Реферат
ПК-4	+	+	+	Контрольная работа, Конспект самоподготовки, Собеседование, Зачет, Тест, Реферат

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

Согласована на портале № 39029

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
8 семестр			
1 Основы теории управления контактной зоной	Сервисная деятельность и управление контактной зоной. Категории услуг. Управление контактной зоной как специфический продукт в сервисе. Материальные услуги. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование управления контактной зоной. Работа команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. Исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.	2	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	Итого	2	
2 Место и роль управления контактной зоной в сервисе	Сервис и его особенности. Потребности и услуги. Роль управления контактной зоной (манипуляция человеком через потребности), общения в сервисной деятельности. Психология «раба и господина», «клиента и продавца». Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги, оценка потребителя. Управление контактной зоной и уровень сервиса: стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей.	2	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	Итого	2	
3 Основы теории обслуживания	Организация обслуживания потребителей. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решений потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решений: индивидуальные, психологические, социальные. Процесс осознания потребности потребителем	4	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	Итого	4	
4 Значение культуры в управлении контактной зоной в сервисной деятельности	Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние культуры на поведение потребителя. Поликультурные общества. Культура коренного населения. Рели-гиозные и этнические группы.	4	ОК-4, ОПК-2, ПК-4

Согласована на портале № 39029

	Итого	4	
5 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». ГОСТ РФ 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ РФ 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)», Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).	2	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	Итого	2	
6 Сервисные технологии в управлении контактной зоной	Сервис и сервисные технологии, инновации в сервисной деятельности. Понятие и содержание сервисных технологий.	4	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	Итого	4	
7 Прогрессивные формы управления контактной зоной в сервисе	Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности.	2	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	Итого	2	
Итого за семестр		20	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
8 семестр				
1 Основы теории управления контактной зоной	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ОПК-2, ПК-4	Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Тест
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	12		
2 Место и роль управления контактной зоной в сервисе	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ОПК-2, ПК-4	Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Собеседование, Тест
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	12		
3 Основы теории обслуживания	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОК-4, ОПК-2, ПК-4	Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Тест
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	16		

Согласована на портале № 39029

4 Значение культуры в управлении контактной зоной в сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	16	ОК-4, ОПК-2, ПК-4	Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Тест
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	20		
5 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОК-4, ОПК-2, ПК-4	Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Тест
	Проработка лекционного материала	6		
	Итого	18		
6 Сервисные технологии в управлении контактной зоной	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	20	ОК-4, ОПК-2, ПК-4	Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Реферат, Тест
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	24		
7 Прогрессивные формы управления контактной зоной в сервисе	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ОПК-2, ПК-4	Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Реферат, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	12		
Итого за семестр		114		
Итого		114		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
8 семестр				
Зачет			25	25
Конспект самоподготовки	2	3	5	10
Контрольная работа	5		5	10
Реферат	5	5	5	15
Собеседование		5	5	10
Тест	10	10	10	30
Итого максимум за пери-	22	23	55	100

Согласована на портале № 39029

од				
Нарастающим итогом	22	45	100	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Семиглазов В.А. – Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 164 с. Учебное пособие для студентов направления 43.03.01 «Сервис» / Семиглазов В. А. - 2016. 164 с. - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6202 (дата обращения: 10.07.2018).

2. Организация производства [Электронный ресурс]: Учебное пособие / П. С. Кернякевич - 2018. 70 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/7881 (дата обращения: 10.07.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Экономика и организация производства [Электронный ресурс]: Учебное пособие / П. С. Кернякевич - 2018. 91 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/7842 (дата обращения: 10.07.2018).

2. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: Учебное пособие / В. А. Семиглазов - 2016. 173 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6207 (дата обращения: 10.07.2018).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебно-методическое пособие по практическим занятиям и самостоятельной работе / Семиглазов В.А. Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 48 с. [Электронный ресурс]: Учебное-методическое пособие для практических

Согласована на портале № 39029

занятий и самостоятельной работе для студентов направления 43.03.01 «Сервис». / Семиглазов В. А. - 2016. 48 с. - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6203 (дата обращения: 10.07.2018).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется использовать базы данных и информационно-справочные системы, к которым у ТУСУРа есть доступ https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 206 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение не требуется.

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

Согласована на портале № 39029

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:
- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1 Контактная зона - это
А) пространственная среда, в которой находятся специалист по сервису (исполнитель обслуживания) и потребитель. Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать, приобрести услуги для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли. Исполнитель - организация, независимо от её формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.
Б) офисное помещение, в котором оказываются определённые услуги по согласованному договору.
2 В контактной зоне происходит:
А) оказание услуги;
Б) выбор услуги;
В) оформление договора;
Г) знакомство клиента с сотрудниками;
Д) обмен впечатлениями между клиентами.
3 Личностные качества работника контактной зоны:
А) доброжелательность и радушие;
Б) приветливость;

Согласована на портале № 39029

В) вежливость и сдержанность;
Г) тактичность;
Д) умение пользоваться улыбкой;
Е) быстрота реагирования, удерживание в зоне внимания нескольких клиентов;
Ж) умение острым словцом осадить неприятного клиента.
4 Алгоритм поведения работника контактной зоны включает в себя:
А) оценку своей осведомленности о запросах клиента;
Б) выбор способа подхода к нему (установление контакта);
В) определение своей линии поведения в целом;
Г) оценку социального статуса клиента;
Д) определение эмоционального состояния клиента;
Е) выбор техники манипулирования потребностями клиента.
5 Как правило, обслуживание заказчика при оказании услуг включает:
А) изучение потребности;
Б) выбор варианта исполнения услуги;
В) оформление заказа на услугу;
Г) исполнение услуги;
Д) получение оплаты за услугу;
Е) формирование определённой потребности;
Ж) виртуозное предложение безальтернативного варианта исполнения услуги;
6 Работник контактной зоны:
А) организовывает все элементы процесса обслуживания, согласовывает их между собой, в частности свои действия с действиями других работников и клиентов;
Б) представляет процесс обслуживания как небольшой спектакль, приносящий удовольствие и удовлетворение как клиенту, так и ему самому;
В) руководствуется своим алгоритмом поведения, не позволяя сбить себя действиями других работников или клиентов;
Г) ответственно обслуживает клиента, руководствуясь принципом «максимум прибыли при минимальных затратах».
7 Работнику сервиса абсолютно противопоказаны:
А) внимательность, тактичность, радушие;
Б) искренность и честность;
В) уступчивость и следование интересам клиента, не отвлекаясь на других людей;
Г) грубость, бестактность, невнимательность, чёрствость;
Д) нечестность, лицемерие;
Е) болтливость, разглашение приватной информации о клиентах, обсуждение с кем-либо их недостатков и слабостей;
Ж) неуступчивость, желание взять верх над клиентом, подчинить его интересы своим, быстро реагировать, удерживая в зоне внимания сразу несколько человек.
8 Контактной зоной не является:
А) зона ремонта бытовой техники;
Б) рабочее место парикмахера;
С) рабочее место стоматолога.
9. Контактная зона – это:
А) собирательное понятие, в состав которого входит комплекс факторов, физического (место предоставления услуг), психологического (коммуникативный процесс участников) и профессионального (опыт и знания представителя сферы услуг) характеров.
Б) место для обслуживания потребителя;
В) помещение предприятия сервиса;
10. Состояние контактной зоны:
А) влияет на то, обратится ли вторично клиент в данную сервисную фирму. Она делает привлекательной для посетителей службу сервиса.
Б) не влияет на привлечение клиентов в сервисную фирму;

Согласована на портале № 39029

В) оказывает косвенное влияние на привлечение клиентов;
11. В составе контактной зоны рассматривают:
А) пространство контакта, процесс и содержание контакта;
Б) непосредственный контакт с потребителем;
12. Работники сервисной организации используют:
А) коммуникативное взаимодействие с потребителями в
контактной зоне;
Б) организационное воздействие на потребителя;
13. Контактная зона (зона видимости):
А) общая сфера, окружающая заказчиков
(клиентов) в период нахождения их на предприятии сервиса;
Б) территория предприятия сервиса;
14. Коммуникация заключается:
А) в обмене информацией между общающимися индивидам;
Б) в установлении доброжелательного общения;
В) в общении;
15. Интерактивная сторона общения проявляется :
А) в организации взаимодействия между участниками
общения, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, состояниями, но и действиями;
Б) в обмене информацией;
В) в установлении контакта;
16. Перцептивность общения – это:
А) процесс восприятия партнеров по общению и установления на этой
основе взаимопонимания;
Б) процесс установления взаимопонимания;
17. На вербальное общение приходится:
А) 10 % воздействия;
Б) 50 % воздействия;
В) 100 % воздействия;
18. На визуальное (движения, взгляд, стиль одежды, выражение лица, манерой поведения) общение приходится:
А) 60 % воздействия;
Б) 100 % воздействия;
В) 10 % воздействия;
19. Воздействие, оказываемое тембром голоса, его мелодичностью и ритмикой составляет:
А) 30 %;
Б) 60 %;
В) 100%;
20. Структура общения включает взаимосвязанных стадий:
А) шесть;
Б) пять;
В) четыре.

14.1.2. Зачёт

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и управление контактной зоной. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Управление контактной зоной как специфический продукт в сервисе. Материальные услуги. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование управления контактной зоной. Место и роль управления контактной зоной в сервисе. Сервис и его особенности. Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Роль управления контактной зоной (манипуляция человеком через потребности), общения в сервисной деятельности. Психология «раба и господина», «клиента и продавца». Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги, оценка потребителя. Управление контактной зоной и уровень сервиса: стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей. Основы теории обслужива-

Согласована на портале № 39029

ния. Организация обслуживания потребителей. Теория организации обслуживания. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решений потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решений: индивидуальные, психологические, социальные. Процесс осознания потребности потребителем. Значение культуры в управлении контактной зоной в сервисной деятельности. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние культуры на поведение потребителя. Поликультурные общества. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.

Нормативные документы, регулирующие правовые отношения по обслуживанию населения в сервисной деятельности. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». ГОСТ РФ 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ РФ 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)», Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).Правила бытового обслуживания в РФ. Обязанности продавца услуг. Сервисные технологии в управлении контактной зоной. Сервис и сервисные технологии, инновации в сервисной деятельности. Понятие и содержание сервисных технологий. Прогрессивные формы управления контактной зоной в сервисе. Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности.

14.1.3. Темы рефератов

«Анализ деятельности сервисного предприятия».

14.1.4. Вопросы на самоподготовку

Организация и управление контактной зоной. Стандартизация и индивидуализация услуги.

Потребности и возможности их удовлетворения посредством организации и управления контактной зоны.

Основные формы организации сервиса и управление контактной зоной.

14.1.5. Вопросы на собеседование

Организация обслуживания потребителей. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решений потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решений: индивидуальные, психологические, социальные. Процесс осознания потребности потребителем

Нормативные документы, регулирующие правовые отношения по обслуживанию населения в сервисной деятельности. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

14.1.6. Темы контрольных работ

Управление контактной зоной как специфический продукт в сервисе. Материальные услуги. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование управления контактной зоной. Место и роль управления контактной зоной в сервисе. Сервис и его особенности. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Роль управления контактной зоной (манипуляция человеком через потребности), общения в сервисной деятельности. Управление контактной зоной и уровень сервиса: стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей. Основы теории обслуживания. Организация обслуживания потребителей. Значение культуры в управлении контактной зоной в сервисной деятельности. Воздействие культуры на поведение потребителя.Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Нормативные документы, регулирующие правовые отношения по обслуживанию населения в сервисной деятельности. Сервисные технологии в управлении контактной зоной. Прогрессивные формы управления контактной зоной в сервисе.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Согласована на портале № 39029

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 39029