МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление контактной зоной

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **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 2017

Согласована на портале № 16259

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 37 от « 1 » 2 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20 октября 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

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

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан РТФ _____ Попова К. Ю.

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Эксперты:

Доцент каф. ТУ _____ Булдаков А. Н.

Согласована на портале № 16259

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.3.3) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Маркетинг в информационном сервисе.

Последующими дисциплинами являются: Бизнес-планирование предприятий сервиса, Консалтинговая деятельность, 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;

– ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

В результате изучения дисциплины студент 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
Всего (без экзамена)	144	144

Согласована на портале № 16259

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	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
8 семестр					
1 Основы теории управления контактной зоной	1	2	12	15	ОК-4, ПК-1
2 Место и роль управления контактной зоной в сервисе	1	2	12	15	ОК-4, ПК-1
3 Основы теории обслуживания	2	4	16	22	ОК-4, ПК-1
4 Значение культуры в управлении контактной зоной в сервисной деятельности	2	4	20	26	ОК-4, ПК-1
5 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	1	2	18	21	ОК-4, ПК-1
6 Сервисные технологии в управлении контактной зоной	2	4	24	30	ОК-4, ПК-1
7 Прогрессивные формы управления контактной зоной в сервисе	1	2	12	15	ОК-4, ПК-1
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	1	ОК-4, ПК-1

Согласована на портале № 16259

	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.		
	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, ПК-1
	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, ПК-1
	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, ПК-1
	Итого	2	
5 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Нормативные документы, регулирующие правовые отношения по обслуживанию населения в сервисной деятельности. Закон Российской	1	ОК-4, ПК-1

Согласована на портале № 16259

	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.		
	Итого	1	
6 Сервисные технологии в управлении контактной зоной	Сервис и сервисные технологии, инновации в сервисной деятельности. Понятие и содержание сервисных технологий.	2	ОК-4, ПК-1
	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, ПК-1
	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 Маркетинг в информационном сервисе						+	
Последующие дисциплины							
1 Бизнес-планирование предприятий сервиса			+				
2 Консалтинговая деятельность							+
3 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 и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

	Виды занятий	Формы контроля

Согласована на портале № 16259

Компетенции	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Собеседование, Опрос на занятиях, Зачет, Реферат
ПК-1	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Собеседование, Опрос на занятиях, Зачет, Реферат

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

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.	2	ОК-4, ПК-1
	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	2	ОК-4, ПК-1

Согласована на портале № 16259

	господина», «клиента и продавца». Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги, оценка потребителя. Управление контактной зоной и уровень сервиса: стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей.		
	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, ПК-1
	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, ПК-1
	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, ПК-1
	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, ПК-1
	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, ПК-1
	Итого	2	
Итого за семестр		20	

Согласована на портале № 16259

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, ПК-1	Домашнее задание, Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	12		
2 Место и роль управления контактной зоной в сервисе	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Домашнее задание, Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	12		
3 Основы теории обслуживания	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОК-4, ПК-1	Домашнее задание, Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	16		
4 Значение культуры в управлении контактной зоной в сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	16	ОК-4, ПК-1	Домашнее задание, Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	20		
5 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОК-4, ПК-1	Домашнее задание, Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование
	Проработка лекционного материала	6		
	Итого	18		
6 Сервисные технологии в управлении контактной зоной	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	20	ОК-4, ПК-1	Домашнее задание, Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Проверка контрольных работ, Реферат,
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	24		

Согласована на портале № 16259

				Собеседование
7 Прогрессивные формы управления контактной зоной в сервисе	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ПК-1	Домашнее задание, Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Реферат, Собеседование
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	12		
Итого за семестр		114		
Итого		114		

10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

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				
Домашнее задание	5	5	5	15
Зачет			25	25
Конспект самоподготовки	2	3	5	10
Контрольная работа	5		5	10
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Реферат	5	5	5	15
Собеседование		5	5	10
Итого максимум за период	22	23	55	100
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,	Оценка (ECTS)

Согласована на портале № 16259

	учитывает успешно сданный экзамен	
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: 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. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6202, дата обращения: 26.02.2017.

12.2. Дополнительная литература

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник для вузов. - 2-е изд. - М.: Дашков и К°, 2006. - 267[1] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 6 экз.)
2. Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов / С. П. Коробкова [и др.]; ред.: И. П. Павлова, В. К. Романович. - СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения, 2002. - 158[1] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)

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.: Учебное-методическое пособие для практических занятий и самостоятельной работе для студентов направления 43.03.01 «Сервис». / Семиглазов В. А. - 2016. 48 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6203, дата обращения: 26.02.2017.

12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа 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. Ресурсы сети Интернет

12.4. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение

1. Научно-образовательный портал ТУСУР

Согласована на портале № 16259

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое 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.

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Для проведения пракических занятий используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью.

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы и индивидуальных консультаций испольуется аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью.Читальный зал библиотеки

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

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов **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 удаленного просмотра.

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

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

Категории студентов	Виды дополнительных оценочных средств	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	Решение дистанционных тестов,	Преимущественно дистанционными

Согласована на портале № 16259

опорно-двигательного аппарата	контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	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 средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ 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.

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

Процедура оценивания результатов обучения 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 обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 16259

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Управление контактной зоной

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

Учебный план набора 2016 года

Разработчики:

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

Зачет: 8 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 16259

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	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. ; Должен 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; ; Должен владеть навыками проектирования процесса оказания услуг; навыками управления в контактной зоне; навыками работы с потребителями в контактной зоне. ;
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительн	Обладает базовыми	Обладает основными	Работает при прямом

Согласована на портале № 16259

о (пороговый уровень)	общими знаниями	умениями, требуемыми для выполнения простых задач	наблюдении

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОК-4

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

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	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; работу в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	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; взаимодействовать при работе в команде; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия взаимодействия;	навыками проектирования процесса оказания услуг; навыками управления в контактной зоне; навыками работы с потребителями в контактной зоне; навыками работы в команде; способностью толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Домашнее задание; • Реферат; • Зачет;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Согласована на портале № 16259

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в пределах изучаемой области сервисной деятельности с пониманием границ применимости;	• Обладает диапа¬зоном практических умений, требуемых для работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ;	• Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервиса ;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, процессы способности работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для способности работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ;	• Берет ответственность за способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми знаниями работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	• Обладает основными умениями, требуе-мыми для работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	• Работает при прямом наблюдении в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

2.2 Компетенция ПК-1

ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организацию и управление контактной зоной предприятия сервиса; основы теории	организовать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; управлять контактной зоной предприятия сервиса; определять стратегию	навыками проектирования процесса оказания услуг; навыками организации и управления в контактной зоне; навыками работы с потребителями в контактной зоне.

Согласована на портале № 16259

	организации обслуживания, теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребности, способы и средства оказания услуг;	размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг;	
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Домашнее задание; • Реферат; • Зачет;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• 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; ;	• организовать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; организовывать и управлять контактной зоной предприятия сервиса; определять стратегию размещения, формирования структуры, обслуживания предприятия по оказанию услуг; ;	• навыками проектирования процесса оказания услуг; навыками организации и управления в контактной зоне; навыками работы с потребителями в контактной зоне. ;
Хорошо (базовый уровень)	• содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организацию и управление контактной зоной предприятия сервиса; основы теории организации	• организовать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; организовывать и управлять контактной зоной предприятия сервиса; определять стратегию	• навыками проектирования процесса оказания услуг; навыками организации и управления в контактной зоне; навыками работы с потребителями в контактной зоне. ;

Согласована на портале № 16259

	обслуживания, законы удовлетворения потребности, способы и средства оказания услуг; ;	обслуживания предприятия по оказанию услуг; ;	
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организацию и управление контактной зоной предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания, ;	• организовать процесс сервиса, организовывать и управлять контактной зоной предприятия сервиса; определять стратегию обслуживания предприятия по оказанию услуг; ;	• навыками проектирования процесса оказания услуг; навыками организации и управления в контактной зоне; навыками работы с потребителями в контактной зоне. ;

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

3.1 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.

3.2 Темы рефератов

– «Анализ деятельности сервисного предприятия».

3.3 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 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. 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.

Согласована на портале № 16259

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.

3.4 Темы домашних заданий

– Проблемы развития современного сервиса. Этика взаимоотношений в коллективе предприятия сервиса. Идеальные и реальные услуги. Стандартизация и индивидуализация услуги. Существующие потребности и возможности их удовлетворения. Основные формы организации сервиса.

3.5 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».

3.6 Темы опросов на занятиях

– 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.

– 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.

– 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

– 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.

– Сервис и сервисные технологии, инновации в сервисной деятельности. Понятие и содержание сервисных технологий.

– Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности.

3.7 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.

Согласована на портале № 16259

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.

3.8 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.

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: 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. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6202, свободный.

4.2. Дополнительная литература

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник для вузов. - 2-е изд. - М.: Дашков и К°, 2006. - 267[1] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 6 экз.)
2. Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов / С. П. Коробкова [и др.]; ред.: И. П. Павлова, В. К. Романович. - СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения, 2002. - 158[1] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)

4.3. 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.: Учебное-методическое пособие для практических занятий и самостоятельной работе для студентов направления 43.03.01 «Сервис». / Семиглазов В. А. - 2016. 48 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6203, свободный.

4.4. Ресурсы сети Интернет

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Научно-образовательный портал ТУСУР

Согласована на портале № 16259