

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО ИрГУПС)

УТВЕРЖДЕНА
приказом ректора
от «08» мая 2020 г. № 266-1

**Б1.В.14 Взаимоотношения с потребителями
в системе менеджмента качества
рабочая программа дисциплины**

Направление подготовки – 27.03.02 «Управление качеством»

Профиль подготовки – «Управление качеством в производственно-технологических системах»

Программа подготовки – прикладной бакалавриат

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Нормативный срок обучения – 4 года

Кафедра-разработчик программы – Управление качеством и инженерная графика

Общая трудоемкость в з.е. – 2;

Формы промежуточной аттестации в семестрах:

Часов по учебному плану – 72;

зачет – 7

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	7	Итого
Число недель в семестре	18	
Вид занятий	Часов по учебному плану	Часов по учебному плану
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий	36	36
– лекции	18	18
– практические (семинарские)	18	18
Самостоятельная работа	36	36
Зачет	-	-
Итого	72	72

ИРКУТСК

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

00a73c5b7b623a969ccad43a81ab346d50 с 08.12.2022 14:32 по 02.03.2024 14:32 GMT+03:00

Подпись соответствует файлу документа



Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (уровень бакалавриата), утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.02.2016 г. № 92, и на основании учебного плана по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах», утвержденного Учёным советом ИрГУПС от 30.04.2020 г. протокол № 10.

Программу составил(и): старший преподаватель

А.Ю. Мазитова

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения обучающихся по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством на заседании кафедры «Управление качеством и инженерная графика».

Протокол от «30» апреля 2020 г. № 8

Зав. кафедрой, к.т.н., доцент

Е.Д. Молчанова

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цели освоения дисциплины	
1	формирование у студентов представления об удовлетворенности потребителей
2	формирование у студентов представления о важности процесса выстраивания, поддержания и развития долгосрочных отношений с потребителями для повышения их удовлетворенности
3	формирование у студентов представления о методах процесса выстраивания, поддержания и развития долгосрочных отношений с потребителями для повышения их удовлетворенности
1.2 Задачи освоения дисциплины	
1	изучить основные понятия в области удовлетворенности потребителей
2	изучить основные методы процесса выстраивания, поддержания и развития долгосрочных отношений с потребителями для повышения их удовлетворенности
3	научится собирать и обрабатывать информацию об удовлетворенности потребителей с помощью методов
1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины	
Профессионально-трудовое воспитание обучающихся	
Цель профессионально-трудового воспитания – формирование у обучающихся осознанной профессиональной ориентации, понимания общественного смысла труда и значимости его для себя лично, ответственного, сознательного и творческого отношения к будущей деятельности, профессиональной этики, способности предвидеть изменения, которые могут возникнуть в профессиональной деятельности, и умению работать в изменённых, вновь созданных условиях труда.	
Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач:	
– формирование сознательного отношения к выбранной профессии;	
– воспитание чести, гордости, любви к профессии, сознательного отношения к профессиональному долгу, понимаемому как личная ответственность и обязанность;	
– формирование психологии профессионала;	
– формирование профессиональной культуры, этики профессионального общения;	
– формирование социальной компетентности и другие задачи, связанные с имиджем профессии и авторитетом транспортной отрасли	

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося	
1	Б1.В.ДВ.13.01 Маркетинг
2	Б1.В.ДВ.11.01 Маркетинг на железнодорожном транспорте
3	Б1.В.ДВ.11.02 Логистика на железнодорожном транспорте
4	Б2.В.03(П) Производственная - конструкторская
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б2.В.05(Пд) Производственная - преддипломная
2	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

3 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
ПК-17: способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги	
Минимальный уровень освоения компетенции	
Знать	этапы жизненного цикла изделия, продукции или услуги
Уметь	определять этапы жизненного цикла изделия, продукции или услуги
Владеть	терминологией и классификацией этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	уровни работы с потребителями на этапах жизненного цикла изделия, продукции или услуги
Уметь	оценивать уровни работы с потребителями на этапах жизненного цикла изделия, продукции или услуги
Владеть	методами оценки уровней работы с потребителями на этапах жизненного цикла изделия, продукции или услуги
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	улучшение качества работы с потребителями на этапах жизненного цикла изделия
Уметь	разрабатывать мероприятия по улучшению качества работы с потребителями

Владеть	способами улучшения качества работы с потребителями на этапах жизненного цикла изделия
---------	----------------------------------------------------------------------------------------

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать	
1	нормативно-методическую базу претензионной работы
2	принципы и методы взаимовыгодных отношений с потребителями
3	методы оценки удовлетворенности потребителей
Уметь	
1	применять методы оценки удовлетворенности потребителей
2	применять принципы и методы взаимовыгодных отношений с потребителями
3	применять нормативно-методическую базу претензионной работы
Владеть	
1	способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач
	способностью применять знание этапов жизненного цикла продукции или услуги

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часы	Код компетенции	Учебная литература, ресурсы сети «Интернет»
1.0	Раздел 1. Взаимовыгодные отношения с потребителями				
1.1	Взаимовыгодные отношения с потребителями, как принцип современного менеджмента качества /Лек/	7	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2
1.2	Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, отражающие принцип «ориентации на потребителя» /Пр/	7	2	ПК-17	Л3.1
1.3	Проработка лекционного материала /Ср	7	2	ПК-17	Л4.1
1.4	Удовлетворенность потребителей. Модель Фишбеина / Лек/ /Лек/	7	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2
1.5	Способы изменения отношения потребителей к товару. Модель Фишбеина /Пр/	7	2	ПК-17	Л3.1
1.6	Проработка лекционного материала /Ср	7	2	ПК-17	Л4.1
1.7	Нормативно-правовое регулирование взаимодействия с потребителями в РФ /Лек/	7	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2
1.8	Нормативно-правовое регулирование взаимодействия с потребителями /Пр/	7	2	ПК-17	Л3.1
1.9	Подготовка к практическому занятию /Ср/	7	2	ПК-17	Л4.1
1.10	Претензионная работа во взаимодействии с потребителями /Лек/	7	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2
1.11	Претензионная работа во взаимодействии с потребителями /Пр/	7	2	ПК-17	Л3.1
1.12	Подготовка к практическому занятию /Ср/	7	2	ПК-17	Л4.1
1.13	Основы теории потребительского поведения /Лек/	7	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2
1.14	Основы теории потребительского поведения /Пр/	7	2	ПК-17	Л3.1
1.15	Проработка лекционного материала /Ср/	7	2	ПК-17	Л4.1
2.0	Раздел 2. Методы оценки удовлетворенности потребителей				
2.1	Методология измерения удовлетворенности потребителей /Лек/	7	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2
2.2	Методология измерения удовлетворенности потребителей /Пр/	7	2	ПК-17	Л3.1

2.3	Метод SERQUAL /Лек/				Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2
2.4	Метод SERQUAL /Пр/	7	2	ПК-17	Л3.1
2.5	Проработка лекционного материала /Ср/	7	2	ПК-17	Л4.1
2.6	Метод Кано /Лек/	7	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2
2.7	Метод Кано /Пр/	7	2	ПК-17	Л3.1
2.8	Проработка лекционного материала /Ср/	7	2	ПК-17	Л4.1
2.9	Оценка качества измерений и измерительных инструментов в исследовании удовлетворенности потребителей /Лек/	7	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2
2.10	Оценка качества измерений и измерительных инструментов в с помощью Excel /Пр/	7	2	ПК-17	Л3.1
2.11	Проработка лекционного материала /Ср/	7	2	ПК-17	Л4.1
2.12	Подготовка к зачету /Ср/	7	6	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2
3.0	Форма промежуточной аттестации - зачёт	1		ОК-2, ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2

5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по данной дисциплине оформляется в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещаются в электронной информационно-образовательной среде Университета, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

6.1.1 Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
Л1.1	Агарков А. П.	Управление качеством: учебник [Электронный ресурс]: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=684370	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022	100% онлайн
Л1.2	Меликян, О. М.	Поведение потребителей : учебник https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112324	Москва : Дашков и К°, 2020	100% online

6.1.2 Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
Л2.1	Сафронова, Н. Б.	Маркетинговые исследования : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684403	Москва : Дашков и К°, 2022	100% онлайн
Л2.2	Дубровин, И. А	Поведение потребителей : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684486	Москва : Дашков и К°, 2022	100% онлайн

6.1.3 Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
ЛЗ.1	Шумилова О.С., Мазитова А.Ю.	Взаимоотношения потребителями в СМК: методические указания к выполнению практических занятий	Личный кабинет обучающегося	100% онлайн
6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине				
	Авторы, составители	Заглавие	Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
Л4.1	Шумилова О.С., Мазитова А.Ю.	Учебно-методические материалы по самостоятельной работе студентов	Личный кабинет обучающегося	100% онлайн
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				
Э.1	Университетская библиотека online http://biblioclub.ru/			
6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)				
6.3.1 Перечень базового программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows Professional 10, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01; Microsoft Office Russian 2010, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01; FoxitReader, свободно распространяемое программное обеспечение http://free-software.com.ua/pdf-viewer/foxit-reader/ ; Adobe Acrobat Reader DC свободно распространяемое программное обеспечение https://get.adobe.com/ru/reader/enterprise/ ; Яндекс. Браузер. Прикладное программное обеспечение общего назначения, Офисные приложения, лицензия – свободно распространяемое программное обеспечение по лицензии BSD License			
6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения				
Не предусмотрено				
6.3.3 Перечень информационных справочных систем				
6.3.3.1	http://www.consultant.ru компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс»			
6.3.3.2	http://dic.academic.ru . Информационно-поисковый сайт «Академик»			
6.3.3.3	http://wikipedia.ru Интернет-энциклопедия «Википедия»			
6.3.3.4	http://www.garant.ru/ Информационно-правовая система «Гарант»			
6.4 Правовые и нормативные документы				
6.4.1	ФЗ «О защите прав потребителей»			
6.4.2	ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования			
6.4.3	ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь			
6.4.4	ГОСТ Р ИСО 10001-2009 Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций			
6.4.5	ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях			
6.4.6	ГОСТ Р ИСО 10003-2009 Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации			
6.4.7	ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению			

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	
1	Корпуса А, Б, В, Г, Д, Е ИрГУПС находятся по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80.
2	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых проектов, работ), групповых и индивидуальных

	консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук, проектор, экран), служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа имеются учебно-наглядные пособия (презентации), обеспечивающие тематические иллюстрации содержания дисциплины.
3	Учебная аудитория для проведения семинарских занятий «Управление качеством» (Д-914). Оснащение лаборатории: ПК – 10 шт. Телевизор LG RT-21 CA 50M – 1; видеомагнитофон LG L 372 – 1; демосистема А 3 настенная – 3; экран настенный рулонный Lumien Eco Picture 200*200 – 1; стол ученический 2-местн. – 15 шт.; стол компьютерный – 10 шт.; доска для мела (зеленая) – 3 шт.; стол для заседаний – 3 шт.; стул СМ-7 – 42 шт.; кафедра – 1 шт. или учебная аудитория без предъявления особых требований: стол ученический – 12; стул ученический – 24; доска аудиторная. А-521- аудитория для хранения и профилактического обслуживания оборудования.
4	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальные залы; – учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507.

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	
Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки. Обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.
Практическая работа	Выполнение практических работ проводится в рамках контактной работы с преподавателем в соответствии с расписанием аудиторных занятий и представляет собой комплекс тематических работ, направленных на приобретение соответствующих компетенций учебного плана. Практические работы проводятся методом малых групп на основании выбранного задания или темы. По результатам выполнения практической работы обучающийся формирует отчет в соответствии с требованиями, приведенными в методических указаниях, готовит доклад, который представляется на следующем занятии, по результатам которого проводится дискуссия. Практическая работа должна быть защищенной у преподавателя на основе требований к отчету и ответов на вопросы по теме практической работы.
Зачет	Зачет принимается лектором, который отвечает за организацию подготовки и проведение зачета. К зачету допускаются обучающиеся, выполнившие все требования учебной программы по дисциплине. Обучающиеся к зачету готовятся самостоятельно и при необходимости обращаются за консультацией к преподавателю, ведущему данную дисциплину. Подготовка заключается в изучении программного материала дисциплины с использованием личных записей, сделанных в конспектах, и рекомендованной в процессе изучения дисциплины литературы.
Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.	

**Приложение 1 к рабочей программе
по дисциплине Б1.В.14 «Взаимоотношения с потребителями
в системе менеджмента качества»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации по дисциплине
Б1.В.14 Взаимоотношения с потребителями
в системе менеджмента качества**

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.14 Взаимоотношения с потребителями в системе менеджмента качества, формирует следующую компетенцию:

ПК-17 – способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги.

Таблица траекторий формирования у обучающихся компетенций ПК-17 при освоении образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Индекс и наименования дисциплин, практик, участвующих в формировании компетенции	Семестр изучения дисциплины/ прохождения практики	Этапы формирования компетенций
ПК-17	способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги	Б1.В.ДВ.13.01 Маркетинг	5	1
		Б1.В.ДВ.11.01 Маркетинг на железнодорожном транспорте	6	2
		Б1.В.ДВ.11.02 Логистика на железнодорожном транспорте	6	2
		Б2.В.03(П) Производственная - конструкторская	6	2
		Б1.В.14 Взаимоотношения с потребителями в системе менеджмента качества	7	3
		Б2.В.05(Пд) Производственная - преддипломная	8	4
		Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	8	5

Таблица соответствия уровней освоения компетенций ПК-17 планируемым результатам обучения

Код	Наименовани	Наименован	Уровни	Планируемые результаты
-----	-------------	------------	--------	------------------------

компет енции	е компетенции	ия разделов дисциплины	освоения Компетенций (признаки проявления) – конкретизация формулировки компетенции	обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ПК-17	способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги	Раздел 1. Взаимовыгодные отношения с потребителями и Раздел 2. Методы оценки удовлетворенности потребителей	Минимальный уровень освоения	Знать: этапы жизненного цикла изделия, продукции или услуги
				Уметь: определять этапы жизненного цикла изделия, продукции или услуги
				Владеть: терминологией и классификацией этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги
			Базовый уровень освоения	Знать: уровни работы с потребителями на этапах жизненного цикла изделия, продукции или услуги
				Уметь: оценивать уровни работы с потребителями на этапах жизненного цикла изделия, продукции или услуги
				Владеть: методами оценки уровней работы с потребителями на этапах жизненного цикла изделия, продукции или услуги
			Высокий уровень освоения	Знать: улучшение качества работы с потребителями на этапах жизненного цикла изделия
				Уметь: разрабатывать мероприятия по улучшению качества работы с потребителями
				Владеть: способами улучшения качества работы с потребителями на этапах жизненного цикла изделия

Программа контрольно-оценочных мероприятий на период изучения дисциплины

№	Неделя	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (понятие, тема / раздел дисциплины, компетенция, и т.д.)	Наименование оценочного средства (форма проведения*)

1 семестр					
1	2	Текущий контроль	Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, отражающие принцип «ориентации на потребителя»	ПК-17	Защита практической работы (устно)
2	4	Текущий контроль	Способы изменения отношения потребителей к товару. Модель Фишбейна	ПК-17	Защита практической работы (устно)
3	6	Текущий контроль	Нормативно-правовое регулирование взаимодействия с потребителями	ПК-17	Защита практической работы (устно)
4	8	Текущий контроль	Претензионная работа во взаимодействии с потребителями	ПК-17	Защита практической работы (устно)
5	10	Текущий контроль	Основы теории потребительского поведения	ПК-17	Защита практической работы (устно), тестирование (компьютерные технологии)
6	12	Текущий контроль	Методология измерения удовлетворенности потребителей	ПК-17	Защита практической работы (устно)
7	14	Текущий контроль	Метод SERQUAL	ПК-17	Защита практической работы (устно)
8	16	Текущий контроль	Метод Кано	ПК-17	Защита практической работы (устно)
9	17	Текущий контроль	Оценка качества измерений и измерительных инструментов	ПК-17	Защита практической работы (устно)
10	18	Промежуточная аттестация в форме зачета	Разделы: 1. Взаимовыгодные отношения с потребителями 2. Методы оценки удовлетворенности потребителей	ПК-17	Собеседование (устно). Тестирование (компьютерные технологии)

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Текущий контроль успеваемости – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков обучающихся. Задача текущего контроля – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

Для оценивания результатов обучения используется четырехбалльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Перечень оценочных средств, используемых для оценивания компетенций на различных этапах их формирования, а также краткая характеристика этих средств приведены в таблице:

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
Текущий контроль успеваемости			
1	Практическая работа	Средство для проверки умений применять полученные знания по определенной методике для решения задач или заданий по разделу дисциплины. Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений обучающихся.	Задания для выполнения практических работ по темам дисциплины
2	Тест	Система тестовых заданий специфической формы, позволяющая эффективно измерить уровень знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся. Тесты формируются из банка тестовых заданий по дисциплине. Тестирование может быть использовано в качестве текущего контроля обучающихся (по окончании изучения раздела дисциплины, защиты лабораторной работы и т.д.), промежуточной аттестации или допуска к ней (по окончанию изучения дисциплины), или в течение года по завершению изучения дисциплины (контроль/проверка остаточных знаний). Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Банк тестовых заданий (БТЗ)
3	Собеседование	Средство контроля на практическом занятии, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Может быть использовано для оценки знаний обучающихся	Вопросы по темам/разделам дисциплины
Промежуточная аттестация			
4	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности, обучающегося по дисциплине. Может быть	Перечень теоретических вопросов и

	использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	практических заданий (билетов) к зачету
--	----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета, а также шкала для оценивания уровня освоения компетенций

Шкалы оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы	Высокий
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Минимальный
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Практическая работа

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Практическая работа выполнена в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

	Обучающийся работал полностью самостоятельно; показал необходимые для проведения работы теоретические знания, практические умения и навыки. Работа (отчет) оформлена аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме
«хорошо»	Практическая работа выполнена в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами. Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допущены отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Работа показывает знание обучающимся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допущены неточности и небрежность в оформлении результатов работы (отчета)
«удовлетворительно»	Практическая работа выполнена с задержкой, письменный отчет с недочетами. Практическая работа выполняется и оформляется обучающимся при посторонней помощи. На выполнение работы затрачивается много времени. Обучающийся показывает знания теоретического материала, но испытывает затруднение при самостоятельной работе с источниками знаний или приборами
«неудовлетворительно»	Практическая работа не выполнена, письменный отчет не представлен. Результаты, полученные обучающимся не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Практическая работа не выполнена, у учащегося отсутствуют необходимые для проведения работы теоретические знания, практические умения и навыки

Тест:

Критерии и шкала оценивания текущего контроля:

Шкала оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 90 – 100 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«хорошо»		Обучающийся верно ответил на 80 – 89 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«удовлетворительно»		Обучающийся верно ответил на 70 – 79 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«не удовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при

		прохождении тестирования
--	--	--------------------------

Промежуточная аттестация в форме зачета:

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 70 % и более тестовых заданий при прохождении тестирования
«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

3 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

3.1 Типовые варианты тем докладов, сообщений

Варианты тем докладов, сообщений выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых тем докладов, сообщений, предусмотренных рабочей программой.

Образец типовых тем докладов, сообщений

1	Взаимовыгодные отношения с потребителями, как принцип современного менеджмента качества
2	Удовлетворенность потребителей. Модель Фишбеина
3	Нормативно-правовое регулирование взаимодействия с потребителями
4	Претензионная работа во взаимодействии с потребителями
5	Основы теории потребительского поведения
6	Методология измерения удовлетворенности потребителей
7	Метод SERQUAL
8	Метод Канон
9	Оценка качества измерений и измерительных инструментов в исследовании удовлетворенности потребителей

3.2 Типовые задания для выполнения практической работы

Тема: Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, отражающие принцип «ориентации на потребителя»

Задание 1. Выпишите определение следующих терминов из ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»: обратная связь; удовлетворенность потребителя; претензия; обслуживание потребителя; правила достижения удовлетворенности потребителя; спорный вопрос. Дайте свое понимание этих терминов.

Задание 2. Требования, относительно принципа «ориентация на потребителя» включены в ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». В таблице 1 отражены требования к ориентации на потребителя, определите пункты стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования», в которых они определены.

Таблица 1 - Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, отражающие принцип «ориентации на потребителя»

Требование	Основание (пункт ГОСТ Р ИСО 9001-2015)
Наличие в целях в области качества положений, связанных с достижением требований потребителей	
Наличие связи с потребителями при формировании требований к продукции	
Наличие анализа требований потребителей для того, чтобы убедиться, что обладает способностью выполнять требования к продукции и услугам, которые она предлагает потребителям.	
Вовлечение потребителей и пользователей в процесс проектирования и разработки	
Определение требований, относящихся к продукции и услугам, которые будут предлагаться потребителям	
Осуществление управления собственностью потребителей	
Выполнение требований к деятельности, связанной с продукцией и услугами, после того, как они были поставлены	
Проводить мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий	
Анализировать и оценивать степени удовлетворенности потребителей	
Проведение корректирующих действий по отзывам, жалобам и претензиям потребителей	
Проведение действий для предупреждения появления жалоб и претензий потребителей	
Доказательство того, что риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и рассмотрены	

Тема: Способы изменения отношения потребителей к товару

Задание. Необходимо привести характеристики 5 различных марок выбранного вами товара по 5 параметрам.

Тема: Нормативно-правовое регулирование взаимодействия с потребителями

Методика выполнения задания:

1. Внимательно прочитайте ситуационную задачу;

2. Установите, о каком конкретно товаре (надлежащего или ненадлежащего качества) идет речь;

3. Обратитесь к соответствующей статье Закона «О защите прав потребителей», внимательно прочтите ее;

4. Разрешите сложившуюся ситуацию, опираясь на необходимую статью Закона;

5. Кратко запишите свое решение в тетрадь, указав выбранную статью Закона «О защите прав потребителей».

Ситуационные задачи

1. Покупатель купил в магазине видеокамеру, но она оказалась нерабочей. Хотел поменять ее в магазине на аналогичную. Но продавец в обмене отказал и взял камеру на ремонт. Правильно ли поступил продавец?

2. Покупательница в придачу к дорогой обуви в престижном магазине купила стельки и подушечки для стопы. Дома при ближайшем рассмотрении оказалось, что стельки сделаны из кожзаменителя, а не кожаные, как уверяла продавец, а подушечки – тканые. Хотела вернуть и стельки и подушечки в магазин. Но продавец заявила, что на стельках и подушечках не указано, из какого материала они сделаны и поэтому магазин ответственности не несет. Кто прав в этой ситуации?

3. Студент купил сотовый телефон. В течение гарантийного срока он сломался. В квитанции на ремонт прочитал, что ориентировочный срок ремонта – 21 день. Плюс мелкими буквами написано: «Сервисный центр не несет ответственности за изменение сроков ремонта». И вот уже два месяца, как студент без телефона! Что ему следует сделать?

Тема: Претензионная работа во взаимодействии с потребителями

Задание 1. Оформите письменную претензию в связи с нарушением прав потребителя по условию ситуационной задачи. В качестве потребителя заявите себя.

Условия ситуационных задач

Ситуация 1.

Покупатель приобрел(а) в магазине «Одежда» (Москва, ул. Космонавтов, д. 53) костюм (размер 48; состав: 50% вискоза, 50% лен; артикул 7654В, цвет темно-синий) стоимостью 3500 руб. Однако при примерке костюма дома, оказалось, что он не подходит по цвету (фасону, размеру – выберите что-либо одно). Кассовый и товарный чеки сохранены. Оформите письменную претензию об обмене товара.

Ситуация 2.

Покупатель приобрел(а) в магазине «Бытовая техника» (Санкт-Петербург, ул. Литейная, д. 12а) телевизор JVC-200 (серийный номер 543278), стоимостью 15 500 руб, гарантийный срок – 2 года. Через 4 месяца телевизор перестал включаться. Покупатель обратился в сервисный центр ООО «Техникс» с целью ремонта. Через 10 дней отремонтированный телевизор вернули, а через неделю он снова перестал включаться. Кассовый чек, гарантийный талон и документы сервисного центра сохранены. Оформите письменную претензию об обмене товара на аналогичный товар другой модели, так как модель JVC-200 в день обращения в наличии отсутствует.

Ситуация 3.

Покупатель приобрел(а) в магазине «Продукты» (Москва, ул. Лесная, д. 22) 0,5 кг сосисок «Молочные» ООО «Колбасные изделия» стоимостью 440 руб./кг. После употребления сосисок у членов семьи возникли признаки отравления. Кассовый чек утерян. Оформите письменную претензию о расторжении договора купли-продажи, возврате уплаченной за товар денежной суммы, компенсации затрат на вызов врача, лечение и компенсации морального вреда.

Тема: Основы теории потребительского поведения

Задание.

1. Опишите поведение потребителей, с позиций различных теорий, в отношении выбора и потребления конкретных товаров или услуг.

Тема: Метод SERQUAL

Задание

Потребителям было предложено оценить качество работы билетных касс дальнего следования железнодорожного вокзала и заполнить анкету, где:

– критерий “материальность” представлен тремя вопросами (M1-M4),

– “надежность” – пятью вопросами (H1-H5),

– “отзывчивость” – четырьмя вопросами (O1-O4),

– “убежденность” – пятью вопросами (Y1-Y4),

– “сочувствие” – четырьмя вопросами (C1-C5).

В анкетировании участвовало 30 человек.

Процедура оценки качества происходила в три этапа:

1) потребители дали оценку важности каждого параметра услуги;

2) потребители дали оценку того, как он воспринял качества услуги;

3) потребители дали оценку того, что он ожидал от услуги.

Задание 1. Проведите расчет обобщенной оценки качества рассматриваемой услуги.

Задание 2.

Разработка рекомендаций относительно повышения качества услуг ж.д. касс дальнего следования на основе интерпретации результатов

Задание 3.

Построить адаптированную модель “важность-удовлетворенность”.

3.3 Типовые контрольные задания для тестирования

Структура фонда тестовых заданий по дисциплине «Взаимоотношения с потребителями в системе менеджмента качества»

Компетенция	Тема в соответствии с РПД/РПП (с соответствующим номером)	Содержательный элемент	Характеристика содержательного элемента	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ПК-17: способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия,	1. Взаимовыгодные отношения с потребителями и	1 Взаимовыгодные отношения с потребителями	Знание	11 – ОТЗ 11– ЗТЗ

продукции или услуги		2 Удовлетворенность потребителей	Знание	11 – ОТЗ 11 – ЗТЗ
		3 Нормативно-правовое регулирование взаимодействия с потребителями в РФ	Умение	12 – ОТЗ 12 – ЗТЗ
		4 Претензионная работа во взаимодействии с потребителями	Действие	12 – ОТЗ 12 – ЗТЗ
ПК-17: способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги	2. Методы оценки удовлетворенности потребителей	1 Методы и инструменты оценки удовлетворенности потребителей	Знание	12 – ОТЗ 12 – ЗТЗ
		2 Метод SERQUAL	Умение	11 – ОТЗ 11 – ЗТЗ
		3 Метод Кано	Действие	11 – ОТЗ 11 – ЗТЗ
			Итого	80 – ОТЗ 80 – ЗТЗ

Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ.

Ниже приведен образец типового варианта итогового теста, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

Образец типового варианта итогового теста,
предусмотренного рабочей программой дисциплины

1. Срок годности на потребляемые товары устанавливается:

- а) законом;
- б) потребителем;
- в) продавцом;
- г) изготовителем (исполнителем).

2. Право потребителя на компенсацию морального вреда:

- а) возникает в случаях причинения вреда его жизни, здоровью и иным личным неимущественным правам;
- б) возникает во всех случаях нарушения прав его прав как потребителя товаров, работ или услуг;
- в) возникает в случаях, определяемых по усмотрению суда;
- г) не возникает.

3. PR – _____

4. Процесс формирования, поддержки и развития долгосрочных отношений с потребителями, основанные на обмене рыночными ценностями и взаимного выполнения принятых обязательств – это ...

5. Концепция, отражающая «клиенто - ориентированный» подход фирмы к своим клиентам. Системы, реализующие эту концепцию, призваны собирать информацию о клиентах фирмы, извлекать из нее знания и использовать их в интересах компании путем выстраивания взаимовыгодных отношений с ними – это ...

6. Установите соответствие между стандартом и его наименованием

А) ISO 10002:2007	1) «Удовлетворенность потребителей Руководящие указания по мониторингу и измерению»
Б) ISO/TS 10004:2010	2) "Менеджмент качества Руководящие указания по кодексам поведения организаций"
В) ISO 10001:2009	3) "Менеджмент качества. Руководство по подходу к претензиям, поступающим в адрес организаций"

7. Своеобразная медаль, одна сторона которой представляет собой внутренний образ компании, то есть Шествующий в сознании членов корпорации, а вторая — ее внешний образ, предназначенный для партнеров, конкурентов, финансово-кредитных организаций налоговой службы и т.п. – это...

8. Какой тип совместной деятельности характеризуется минимальным взаимодействием между участниками труда:

- а) Индивидуальный;
- б) Творческий;
- в) Последовательный.

9. Какой принцип при работе с претензиями характеризуется необходимостью обеспечить для всех предъявляющих претензию легкий доступ к процессу управления претензиями, а также к информации с подробным описанием порядка подачи и решения претензий – это ...

10. Установите последовательность процедуры претензионной работы по удовлетворению запросов потребителей:

- Первичное расследование
- Получение информации о проблеме у потребителя
- Регистрация в базе данных по претензиям
- Полное расследование
- Передача её всем заинтересованным подразделениям предприятия и лицам
- Согласование ответа потребителю
- Контроль выполнения корректирующих и предупредительных мероприятий.
- Анализ данных и разработка корректирующих и предупредительных действий

11. Установите соответствие между информационным материалом и его характеристикой

А) Бэкграундеры	1) короткая, сжатая во времени встреча руководства учреждения с журналистами
Б) Медиа-кит	2) информационные данные не сенсационного характера, отражающие текущие события каких-либо организаций и предприятий
В) Брифинг	3) комплект нескольких видов информационных материалов, распространяемых в широкой аудитории через прессу

12. Расшифруйте аббревиатуру CSA - ...

13. Установите последовательность достижения цели, предложенной кембриджской школой аудита

- Анализ текущих возможностей;
- Оценка возможностей конкурентов;
- Понимание требований потребителей;
- Анализ компромиссов;
- Определение способов достижения стратегического превосходства;
- Структурирование программы качества;
- Определение разрывов.

14. Метод, который основывается на эмпирическом исследовании случаев взаимодействия между потребителем и представителем сервисного провайдера (работником сервисной фирмы).

- а) Метод критических случаев.
- б) Метод SERQUAL.
- в) Метод SERVPERF.
- г) Метод INDSERV.
- д) Метод Кано

15. Систематическое определение круга данных, необходимых в связи со стоящей перед предприятием ситуацией в области взаимодействия с потребителями, их сбор, анализ и отчет о результатах – это...

16. Какой метод основывается на опросе потребителей, в рамках которого респонденты должны указать рейтинг нескольких характеристик (или атрибутов) предоставляемого качества продукции/услуги, сгруппированных по основным типам:

- е) Метод критических случаев.
- ж) Метод SERQUAL.
- з) Метод SERVPERF.
- и) Метод INDSERV.
- к) Метод Кано

17. Автор «Модели Кано»: _____

18. Метод, используемый для оценки эмоциональной реакции потребителей на отдельные характеристики продукции – это...

3.4 Перечень теоретических вопросов к зачету (для оценки знаний)

Определение терминов «потребитель», «взаимоотношения с потребителями», «лояльность потребителей»: суть, функции.

2. Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, отражающие принцип «ориентации на потребителя»

3. Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей.

4. Классификации нормативных актов законодательства о защите прав потребителей.

5. Общая характеристика Закона РФ "О защите прав потребителей". Со-отношение Закона РФ "О защите прав потребителей" и иных нормативных актов законодательства о защите прав потребителей.

6. Общая характеристика субъектного состава законодательства о защите прав потребителей.

7. Способы изменения отношения потребителей к товару.

8. Модель Фишбейна

9. Модель идеальной точки

10. Нормативно-правовое регулирование взаимодействия с потребителями в РФ

11. Претензионная работа во взаимодействии с потребителями

12. Определение терминов «претензия», «претензионная деятельность»: суть, функции.

13. Рекламационная работа: суть, функции, этапы.

14. Какие проблемы позволяет раскрыть работа с претензиями (жалобами) клиентов?

15. Кардиналистская и ординалистская школы.

16. Общая и предельная полезность.

17. Кривые безразличия.

18. Бюджетное ограничение и бюджетное множество.

19. Предельная норма замещения

20. Оптимальный потребительский выбор и равновесие потребителя.

21. Эффект дохода и эффект замещения.
22. Опишите поведение потребителей, с позиций различных теорий, в отношении выбора и потребления конкретных товаров или услуг.
23. Методология измерения удовлетворенности потребителей
24. Измерение удовлетворенности потребителей
25. Цели и задачи измерения удовлетворенности потребителей
26. Алгоритм измерения удовлетворенности потребителей
27. Этапы и процедуры процесса исследований удовлетворенностью потребителей.
28. Оценка качества измерений и измерительных инструментов в исследовании удовлетворенности потребителей
29. Удовлетворенность потребителя на этапах жизненного цикла изделия, продукции или услуги
30. CRM – системы.
31. Лестница взаимоотношений с потребителями А. Пайна»? Способы измерения отношения потребителей к товару
32. Опишите основные составляющие системы информации по взаимодействию с потребителями.
33. Объясните роль информации об удовлетворенности потребителей в управления качеством .
34. Назовите источники вторичной информации об удовлетворенности потребителей.
35. Какие виды опросов вы знаете? Охарактеризуйте их.
36. Какие шкалы ответов используются при составлении анкет?
37. В чем состоят основные требования к составлению анкеты?
38. Что должен содержать отчет о проведении исследования удовлетворенности потребителей?
39. Какие факторы оказывают влияние на принятие потребителем решения о покупке?
40. Перечислите этапы жизненного цикла семьи и охарактеризуйте их со следующих позиций: материальное положение, отношение к накопительству, наиболее популярные товары (услуги), отношение к рекламе.
41. Какие мотивы потребительского поведения доминируют при приобретении продуктов питания? Будут ли они отличаться для различных
42. Сравните основные побудительные мотивы для конечных и институциональных потребителей.
43. Исторические аспекты развития теории о поведении потребителей
44. Поведения потребителя: основные категории.
45. Этапы процесса принятия решения о покупке.
46. Ситуационные факторы покупки.
47. Лояльность потребителей.
48. Процесс принятия решения о покупке.
49. Нужды, потребности, мотивы потребителей.
50. Информационный поиск. Источники информации о товарах и услугах.
51. Культура как фактор внешнего влияния на поведение потребителей.
52. Социальный класс и статус потребителя.
53. Покупочное намерение и типы покупок.
54. Критерии оценки покупки покупателем.
55. Влияние социального положения на потребительское поведение
56. Проведите сравнительный анализ теорий мотивации, описывающих поведение потребителей.
57. Опишите процесс принятия потребителем решения о покупке потребителей услуг (транспортировка грузов, перевозка пассажиров).

58. Какие элементы процесса принятия решения наиболее важны для сферы услуг?
59. Приведите различие между тремя типами импульсивных покупок. Аргументируйте свой ответ примерами.
60. Проведите различие между покупками в своем городе и за его пределами. На чем розничные торговцы должны делать стратегический акцент в каждом из этих случаев?
61. Основные разделы плана исследования информации по удовлетворенности потребителей и способы сбора первичных данных.
62. Опросы: понятие, виды, методика, преимущества и недостатки.
63. Наблюдение: формы, виды, преимущества и недостатки.
64. Эксперимент: понятие, основные виды и признаки.
65. Панель как метод исследования: понятие, виды, содержание.
66. Количественные исследования: понятие, проблемы, стадии, концепция сбора данных.
67. Выбор объекта исследования: генеральная совокупность, выборка, объем выборки, определение состава выборки.
68. Виды выборки, ее методы и характеристика.
69. Репрезентативность выборки и ее ошибка.
70. Принципы исследований удовлетворенности потребителей
71. Система методов и методических приемов в исследованиях удовлетворенности потребителей
72. Методики проведения количественных и качественных исследований удовлетворенности потребителей
73. Основные этапы исследования удовлетворенности потребителей, их содержание.
74. Цель и задачи метода SERQUAL
75. Функции метода SERQUAL
76. Этапы метода SERQUAL
77. Надежность метода SERQUAL
78. Цель и задачи метода «критических случаев»
79. Функции метода «критических случаев»
80. Этапы метода «критических случаев»
81. Надежность метода «критических случаев»
82. Цель и задачи метода INDSERV
83. Функции метода INDSERV
84. Этапы метода INDSERV
85. Надежность метода INDSERV
86. Цель и задачи метода Кано
87. Функции метода Кано
88. Этапы метода Кано
89. Надежность метода Кано
90. Пять типов эмоциональной реакции Кано
91. Сравнительная характеристика методов «критических случаев», SERQUAL, SERVPERF, INDSERV, Кано.

3.5 Перечень типовых простых практических заданий к зачету (для оценки умений)

1. Студент купил сотовый телефон. В течение гарантийного срока он сломался. В квитанции на ремонт прочитал, что ориентировочный срок ремонта – 21 день. Плюс мелкими буквами написано: «Сервисный центр не несет ответственности за изменение сроков ремонта». И вот уже два месяца, как студент без телефона! Что ему следует сделать?

2. Работнице завода Григорьевой М. Н. коллеги в честь 50-летия подарили электрический самовар. Через три недели Григорьева обратилась в центральный универмаг с просьбой заменить подаренный самовар на аналогичный доброкачественный. Товарный чек и руководство по эксплуатации Григорьева предъявила, но директор магазина обмен произвести отказалась, ссылаясь на то, что Григорьева неправильно пользовалась самоваром, и поэтому он сломался. Правильно ли в данном случае поступила директор магазина?

3.6 Перечень типовых практических заданий к зачету (для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

1. Оформите письменную претензию в связи с нарушением прав потребителя по условию ситуационной задачи. В качестве потребителя заявите себя.

Покупатель приобрел(а) в магазине «Одежда» (Москва, ул. Космонавтов, д.53) костюм (размер 48; состав: 50% вискоза, 50% лен; артикул 7654В, цвет темно-синий) стоимостью 3500 руб. Однако при примерке костюма дома, оказалось, что он не подходит по цвету (фасону, размеру – выберите что-либо одно). Кассовый и товарный чеки сохранены. Оформите письменную претензию об обмене товара.

2. Оформите письменную претензию в связи с нарушением прав потребителя по условию ситуационной задачи. В качестве потребителя заявите себя.

Покупатель приобрел(а) в магазине «Бытовая техника» (Санкт-Петербург, ул. Литейная, д.12а) телевизор JVC-200 (серийный номер 543278), стоимостью 15 500 руб., гарантийный срок – 2 года. Через 4 месяца телевизор перестал включаться.

3. Оформите письменную претензию в связи с нарушением прав потребителя по условию ситуационной задачи. В качестве потребителя заявите себя.

Покупатель обратился в сервисный центр ООО «Техникс» с целью ремонта. Через 10 дней отремонтированный телевизор вернули, а через неделю он снова перестал включаться. Кассовый чек, гарантийный талон и документы сервисного центра сохранены. Оформите письменную претензию об обмене товара на аналогичный товар другой модели, так как модель JVC-200 в день обращения в наличии отсутствует.

4 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В таблице приведены описания процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий и процедур оценивания результатов обучения с помощью оценочных средств в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Преподаватель информирует обучающихся о результатах проверки работы на следующем занятии после проведения контрольно-оценочного мероприятия (или указание другого срока информирования); оцененные/проверенные работы преподаватель возвращает обучающимся.

Наименование оценочного средства	Описание процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Практическая работа	Обучающийся представляет отчет по практической работе в соответствии с требованиями, представленными в практикуме

	по дисциплине «Всеобщее управление качеством», преподаватель проверяет отчет и задает вопросы текущего контроля по соответствующей теме практической работы. Вопросы для проведения текущего контроля приведены в практикуме в разделе «Задания для самостоятельной работы» после каждой темы практической работы
Собеседование	Собеседование проводится при непосредственном контакте научного руководителя с обучающимся в установленный срок. Проведение промежуточной аттестации в форме экзамена позволяет сформировать среднюю оценку по дисциплине по результатам текущего контроля. Так как оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины
Тестирование	Тестирование (компьютерное или письменное) проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте, время выполнения

Для организации и проведения промежуточной аттестации (в форме зачета/экзамена) составляются 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:

- перечень теоретических вопросов к зачету/экзамену для оценки знаний;
- перечень типовых простых практических заданий к зачету/экзамену для оценки умений;
- перечень типовых практических заданий к зачету/экзамену для оценки навыков и (или) опыта деятельности.

Перечень теоретических вопросов и перечни типовых практических заданий разного уровня сложности к зачету/экзамену обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС (личный кабинет обучающегося).

Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме зачета и оценивания результатов обучения

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета преподаватель может воспользоваться результатами текущего контроля успеваемости в течение семестра и результатами тестирования по материалам, изученным в течении семестра. Оценочные средства и типовые контрольные задания, используемые при текущем контроле, в совокупности с тестированием, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. С целью использования результатов текущего контроля успеваемости, преподаватель подсчитывает среднюю оценку уровня сформированности компетенций обучающегося (сумма оценок, полученных обучающимся, делится на число оценок). Время проведения тестирования объявляется обучающимся заранее.

Шкала и критерии оценивания уровня сформированности компетенций в результате

**изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации
в форме зачета по результатам текущего контроля
(без дополнительного аттестационного испытания)**

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Оценка
Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю и обучающийся набрал при тестировании более 70 баллов	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю или обучающийся набрал при тестировании менее 70 баллов	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета без дополнительного аттестационного испытания, то промежуточная аттестация в форме зачета проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач (не более двух теоретических и двух практических). Промежуточная аттестация в форме зачета с проведением аттестационного испытания в форме собеседования проходит на последнем занятии по дисциплине.