ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

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

УТВЕРЖДЕНА
приказом и.о. ректора
от «07» июня 2021 г. № 79

Б1.В.ДВ.03.01 Взаимоотношения с потребителями в системе менеджмента качества

рабочая программа дисциплины

Специальность/направление подготовки – 27.03.02 Управление качеством
Специализация/профиль – Управление качеством в производственно-технологических системах
Квалификация выпускника – Бакалавр
Форма и срок обучения – очная форма 4 года
Кафедра-разработчик программы – Управление качеством и инженерная графика

Общая трудоемкость в з.е. – 4
Часов по учебному плану (УП) – 144
В том числе в форме практической подготовки (ПП) – 16
(очная)

Формы промежуточной аттестации
очная форма обучения:
экзамен 7 семестр

Очная форма обучения **Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр	7	**Итого**
Вид занятий	Часов по УП	**Часов по УП**
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*	56/16	**56/16**
– лекции	28	**28**
– практические (семинарские)	28/16	**28/16**
– лабораторные		
Самостоятельная работа	52	**52**
Экзамен	36	**36**
Итого	144/16	**144/16**

* В форме ПП – в форме практической подготовки.

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу
Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.
00920FD815CE68F8C4CA795540563D259C с 07.02.2024 05:46 по 02.05.2025 05:46 GMT+03:00
Подпись соответствует файлу документа

ИРКУТСК

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, утвержденным Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 № 869.

Программу составил(и):
старший преподаватель, А.Ю. Мазитова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена для использования в учебном процессе на заседании кафедры «Управление качеством и инженерная графика», протокол от «7» июня 2021 г. № 9

Зав. кафедрой, к. т. н., доцент Е.Д. Молчанова

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цели 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 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	
Блок/часть ОПОП	Блок 1. Дисциплины / Часть, формируемая участниками образовательных отношений
2.1 Дисциплины и практики, на которых основывается изучение данной дисциплины	
1	Б1.О.23 Основы обеспечения качества
2	Б1.О.25 Метрология
3	Б1.О.40 История управления качеством
4	Б1.О.44 Статистические методы в управлении качеством
5	Б1.В.ДВ.05.01 Управление процессами
6	Б1.В.ДВ.07.01 Средства и методы управления качеством
7	Б1.В.ДВ.09.01 Документирование в системе менеджмента качества
8	Б2.О.03(П) Производственная - технологическая (производственно-технологическая) практика
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.О.33 Квалиметрия
2	Б1.В.ДВ.08.01 Методы и средства измерений, испытаний и контроля
3	Б1.В.ДВ.11.01 Базы данных Big Data
4	Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ТРЕБОВАНИЯМИ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
ПК-1 Способен осуществлять работу по управлению качеством продукции (работ, услуг)	ПК-1.4 Разрабатывает мероприятия по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической	Знать: основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг); современные инструменты контроля качества и управления качеством продукции (работ, услуг)
		Уметь: применять нормативно-техническую документацию в области функционирования систем управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг); применять методы предотвращения выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических

	документации, условиям поставок и договоров	условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации
		Владеть: выбор методов и методик решения конкретной производственной задачи по предотвращению выпуска продукции (выполнения работ, оказания услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма					*Код индикатора достижения компетенции
		Семестр	Часы				
			Лек	Пр	Лаб	СР	
1.0	**Раздел 1. Взаимовыгодные отношения с потребителями.**						
1.1	Взаимовыгодные отношения с потребителями	7	2	2		4	ПК-1.4
1.2	Удовлетворенность потребителей	7	2	2		4	ПК-1.4
1.3	Нормативно-правовое обеспечение взаимовыгодных отношений с потребителями	7	2	2/2		4	ПК-1.4
1.4	Корпоративная культура и отношения с потребителями	7	4	4/2		6	ПК-1.4
1.5	Роль PR-службы во взаимоотношениях с потребителями	7	2	2		4	ПК-1.4
1.6	Конфликт интересов при взаимодействии с потребителями	7	4	4/2		6	ПК-1.4
1.7	Претензионная работа во взаимодействии с потребителями	7	4	4/2		6	ПК-1.4
1.8	Аудит взаимоотношений компании с потребителями	7	2	2/2		4	ПК-1.4
2.0	**Раздел 2. Методы оценки удовлетворенности потребителей.**						
2.1	Оценка удовлетворенности потребителей по ИСО 10004	7	2	2/2		4	ПК-1.4
2.2	Методы оценки удовлетворенности потребителей. ServQual	7	2	2/2		4	ПК-1.4
2.3	Методы оценки удовлетворенности потребителей. Метод Кано	7	2	2/2		6	ПК-1.4
	Форма промежуточной аттестации – экзамен	7	36				ПК-1.4
	Итого часов (без учёта часов на промежуточную аттестацию)		28	28/16		52	

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 дисциплине оформлен в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещен 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

	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.1.1	Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. — 3-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2022. — 204 с. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370 (дата обращения: 18.04.2024). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.1.2	Меликян, О. М. Поведение потребителей : учебник / О. М. Меликян. — 5-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2020. — 280 с. — URL:	Онлайн

	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112324 (дата обращения: 18.04.2024). — Текст : электронный.	
6.1.2 Дополнительная литература		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.2.1	Сафронова, Н. Б. Маркетинговые исследования : учебное пособие / Н. Б. Сафронова. — 4-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2022. — 293 с. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684403 (дата обращения: 18.04.2024). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.2.2	Дубровин, И. А. Поведение потребителей : учебное пособие / И. А. Дубровин. — 5-е изд. — Москва : Дашков и К°, 2022. — 310 с. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684486 (дата обращения: 18.04.2024). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.3 Учебно-методические разработки (в т. ч. для самостоятельной работы обучающихся)		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.3.1	Мазитова, А.Ю. Методические указания по изучению дисциплины Б1.В.ДВ.03.01 Взаимоотношения с потребителями в системе менеджмента качества по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, профиль Управление качеством в производственно-технологических системах / А.Ю. Мазитова ; ИрГУПС. – Иркутск : ИрГУПС, 2023. – 13 с. - Текст: электронный. - URL: https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_2563_1492_2021_1_signed.pdf	Онлайн
6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		
6.2.1	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн», https://biblioclub.ru/	
6.3 Программное обеспечение и информационные справочные системы		
6.3.1 Базовое программное обеспечение		
6.3.1.1	Microsoft Windows Professional 10, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01	
6.3.1.2	Microsoft Office Russian 2010, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01	
6.3.1.3	FoxitReader, свободно распространяемое программное обеспечение http://free-software.com.ua/pdf-viewer/foxit-reader/	
6.3.1.4	Adobe Acrobat Reader DC свободно распространяемое программное обеспечение https://get.adobe.com/ru/reader/enterprise/	
6.3.1.5	Яндекс. Браузер. Прикладное программное обеспечение общего назначения, Офисные приложения, лицензия – свободно распространяемое программное обеспечение по лицензии BSD License	
6.3.2 Специализированное программное обеспечение		
6.3.2.1	Не предусмотрено	
6.3.3 Информационные справочные системы		
6.3.3.1	Не предусмотрены	
6.4 Правовые и нормативные документы		
6.4.1	Не предусмотрены	

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1	Корпуса А, Б, В, Г, Д, Е ИрГУПС находятся по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л ИрГУПС находится – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80
2	Учебная аудитория Д-822 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор, экран, (ноутбук переносной). Для проведения занятий имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты).
3	Учебная аудитория Д-914 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор, экран, компьютеры. Для проведения занятий имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты).
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; – помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – А-521

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	Лекция (от латинского «lection» – чтение) – вид аудиторных учебных занятий. Лекция: закладывает основы научных знаний в систематизированной, последовательной, обобщенной форме; раскрывает состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники; концентрирует внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах; стимулирует познавательную активность обучающихся. Во время лекционных занятий обучающийся должен уметь сконцентрировать внимание на изучаемых проблемах и включить в работу все виды памяти: словесную, образную и моторно-двигательную. Для этого весь материал, излагаемый преподавателем, обучающемуся необходимо конспектировать. На полях конспекта следует помечать вопросы, выделенные обучающимся для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в виде формул, рекомендуется в конспекте подчеркивать или обводить рамкой, чтобы лучше запоминались. Полезно составить краткий справочник, содержащий определения важнейших понятий лекции. К каждому занятию следует разобрать материал предыдущей лекции. Изучая материал по учебнику или конспекту лекций, следует переходить к следующему вопросу только в том случае, когда хорошо усвоен предыдущий вопрос. Ряд вопросов дисциплины может быть вынесен на самостоятельное изучение. Такое задание требует оперативного выполнения. В конспекте лекций необходимо оставить место для освещения упомянутых вопросов. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии
Практическое занятие	Практическое занятие – вид аудиторных учебных занятий, целенаправленная форма организации учебного процесса, при реализации которой обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют практические задания. Практические задания направлены на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Практические занятия развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания обучающихся, выступают как средства оперативной обратной связи; цель практических занятий – углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции, в обобщенной форме и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности. На практических занятиях подробно рассматриваются основные вопросы дисциплины, разбираются основные типы задач. К каждому практическому занятию следует заранее самостоятельно выполнить домашнее задание и выучить лекционный материал к следующей теме. Систематическое выполнение домашних заданий обязательно и является важным фактором, способствующим успешному усвоению дисциплины
Самостоятельная работа	Обучение по дисциплине «Взаимоотношения с потребителями в системе менеджмента качества» предусматривает активную самостоятельную работу обучающегося. В разделе 4 рабочей программы, который называется «Структура и содержание дисциплины», все часы самостоятельной работы расписаны по темам и вопросам, а также указана необходимая учебная литература: обучающийся изучает учебный материал, разбирает примеры и решает разноуровневые задачи в рамках выполнения как общих домашних заданий, так и индивидуальных домашних заданий (ИДЗ) и других видов работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины. При выполнении домашних заданий обучающемуся следует обратиться к задачам, решенным на предыдущих практических занятиях, решенным домашним работам, а также к примерам, приводимым лектором. Если этого будет недостаточно для выполнения всей работы можно дополнительно воспользоваться учебными пособиями, приведенными в разделе 6.1 «Учебная литература». Если, несмотря на изученный материал, задание выполнить не удается, то в обязательном порядке необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего практические занятия, и/или консультацию лектора. Домашние задания, индивидуальные домашние задания и другие работы, предусмотренные рабочей программой дисциплины должны быть выполнены

	обучающимся в установленные преподавателем сроки в соответствии с требованиями к оформлению текстовой и графической документации, сформулированным в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль»
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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися образовательной программы.

Фонд оценочных средств предназначен для использования обучающимися, преподавателями, администрацией ИрГУПС, а также сторонними образовательными организациями для оценивания качества освоения образовательной программы и уровня сформированности компетенций у обучающихся.

Задачами ФОС являются:

– оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс;

– самоподготовка и самоконтроль обучающихся в процессе обучения.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания: валидность, надежность, объективность, эффективность.

Для оценки уровня сформированности компетенций используется трехуровневая система:

– минимальный уровень освоения, обязательный для всех обучающихся по завершению освоения образовательной программы; дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;

– базовый уровень освоения, превышение минимальных характеристик сформированности компетенций; позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;

– высокий уровень освоения, максимально возможная выраженность характеристик компетенций; предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

2. Перечень компетенций, в формировании которых участвует дисциплина.
Программа контрольно-оценочных мероприятий.
Показатели оценивания компетенций, критерии оценки

Дисциплина «Взаимоотношения с потребителями в системе менеджмента качества» участвует в формировании компетенций:

ПК-1. Способен осуществлять работу по управлению качеством продукции (работ, услуг)

Программа контрольно-оценочных мероприятий очная форма обучения

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
7 семестр				
1.0	**Раздел 1. Взаимовыгодные отношения с потребителями**			
1.1	Текущий контроль	Взаимовыгодные отношения с потребителями	ПК-1.4	Ситуационная задача (письменно)
1.2	Текущий контроль	Удовлетворенность потребителей	ПК-1.4	Задания репродуктивного уровня к текстам (устно/письменно)
1.3	Текущий контроль	Нормативно-правовое обеспечение взаимовыгодных отношений с потребителями	ПК-1.4	Задания репродуктивного уровня к текстам (устно/письменно) В рамках ПП**: Ситуационная задача (письменно)
1.4	Текущий контроль	Корпоративная культура и отношения с потребителями	ПК-1.4	Задания репродуктивного уровня к текстам (устно/письменно) В рамках ПП**: Ситуационная задача (письменно)
1.5	Текущий контроль	Роль PR-службы во взаимоотношениях с потребителями	ПК-1.4	Доклад (устно)
1.6	Текущий контроль	Конфликт интересов при взаимодействии с потребителями	ПК-1.4	Ситуационная задача (письменно) В рамках ПП**: Кейс-задача (письменно)
1.7	Текущий контроль	Претензионная работа во взаимодействии с потребителями	ПК-1.4	Задания репродуктивного уровня к текстам (устно/письменно) В рамках ПП**: Ситуационная задача (письменно)
1.8	Текущий контроль	Аудит взаимоотношений компании с потребителями	ПК-1.4	Задания репродуктивного уровня к текстам (устно/письменно) В рамках ПП**: Кейс-задача (устно)
2.0	**Раздел 2. Методы оценки удовлетворенности потребителей**			
2.1	Текущий контроль	Оценка удовлетворенности потребителей по ИСО 10004	ПК-1.4	Задания репродуктивного уровня к текстам (устно/письменно) В рамках ПП**: Ситуационная задача (письменно)
2.2	Текущий контроль	Методы оценки удовлетворенности потребителей. ServQual	ПК-1.4	Доклад (устно) В рамках ПП**: Ситуационная задача (письменно)

2.3	Текущий контроль	Методы оценки удовлетворенности потребителей. Метод Кано	ПК-1.4	Задания репродуктивного уровня к текстам (устно/письменно) В рамках ПП**: Кейс-задача (письменно)
	Промежуточная аттестация	Раздел 1. Взаимовыгодные отношения потребителями. Раздел 2. Методы оценки удовлетворенности потребителей.	ПК-1.4	Экзамен (собеседование) Экзамен - тестирование (компьютерные технологии)

*Форма проведения контрольно-оценочного мероприятия: устно, письменно, компьютерные технологии.
**ПП – практическая подготовка

Описание показателей и критериев оценивания компетенций.
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» и двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Перечень оценочных средств, используемых для оценивания компетенций, а также краткая характеристика этих средств приведены в таблице.

Текущий контроль

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, а также отдельных компетенций (в рамках дисциплины)	Типовое задание для решения кейс-задачи
2	Ситуационная задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, а также отдельных компетенций (в рамках дисциплины)	Типовое задание для решения ситуационной задачи
3	Доклад	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Темы докладов
4	Задания репродуктивного	Средство, позволяющее оценивать и диагностировать знания и умения правильно использовать языковой	Учебные адаптированные и

	уровня к текстам	(грамматические структуры, лексические единицы) и речевой (обусловленные контекстом образцы высказываний различного уровня сложности) текстовый материал, а также стратегии и навыки различных видов чтения (поискового, изучающего, просмотрового) для решения смоделированных задач в рамках определенной темы (раздела) дисциплины. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся	оригинальные неадаптированные тексты с заданиями

Промежуточная аттестация

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Экзамен	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Перечень теоретических вопросов и практических заданий (образец экзаменационного билета) к экзамену
2	Тест – промежуточная аттестация в форме экзамена	Система автоматизированного контроля освоения компетенций (части компетенций) обучающимся по дисциплине (модулю) с использованием информационно-коммуникационных технологий. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Фонд тестовых заданий

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена. Шкала оценивания уровня освоения компетенций

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенции
«отлично»	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
«хорошо»	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
«удовлетворительно»	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
«неудовлетворительно»	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	Компетенция не сформирована

	дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	

Тест – промежуточная аттестация в форме экзамена

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

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Кейс-задача

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающийся излагает материал логично, грамотно, без ошибок; свободное владеет профессиональной терминологией; умеет высказывать и обосновать свои суждения; дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; организует связь теории с практикой
«хорошо»		Обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в материале; владеет профессиональной терминологией; осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности. Ответ обучающегося правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
«удовлетворительно»		Обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	У обучающегося отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс. В ответе обучающийся проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса

Ситуационная задача

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающийся излагает материал логично, грамотно, без ошибок; свободное владеет профессиональной терминологией; умеет высказывать и обосновать свои суждения; дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; организует связь теории с практикой
«хорошо»		Обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в материале; владеет профессиональной терминологией; осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности. Ответ обучающегося правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
«удовлетворительно»		Обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала

«неудовлетворительно»	«не зачтено»	У обучающегося отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс. В ответе обучающийся проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса

Доклад

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация PowerPoint, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Использованы дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые)
«хорошо»		Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация PowerPoint, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Содержание доклада включает в себя информацию из основных источников (методическое пособие), дополнительные источники информации не использовались. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Структура доклада сохранена (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры)
«удовлетворительно»		Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией только из методического пособия. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Отсутствуют выводы и примеры. Оригинальность выполнения низкая
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий и других наглядных материалов. Содержание ограничено информацией только из методического пособия. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль доклада не передана

Задания репродуктивного уровня к текстам

Шкалы оценивания		Критерий оценки
«отлично»	«зачтено»	При проверке умений поискового чтения обучающийся понял основное содержание оригинального текста, может выделить основную мысль, определить отдельные факты, умеет догадываться о значении незнакомых слов из контекста, либо по словообразовательным элементам, либо по сходству с родным языком. При проверке умений изучающего чтения обучающийся полностью понял текст. При просмотровом чтении обучающийся может достаточно быстро просмотреть текст и выбрать правильно запрашиваемую информацию. Задания к тексту выполнены полностью, все ответы верны
«хорошо»		При проверке умений поискового чтения обучающийся понял основное содержание оригинального текста, может выделить основную мысль, определить отдельные факты, однако выявлено недостаточное развитие языковой догадки, что затрудняет понимание обучающимся некоторых незнакомых слов и вынуждает его часто обращаться к словарю. При проверке умений изучающего чтения обучающийся полностью понял текст, но многократно обращался к словарю. При просмотровом чтении обучающийся находит примерно 2/3 заданной информации при быстром просмотре текста. Задания к тексту выполнены с небольшими неточностями
«удовлетворительно»		При проверке умений поискового чтения обучающийся не совсем точно понял основное содержание прочитанного, умеет выделить в тексте только небольшое количество фактов, совсем не развита языковая догадка. Темп чтения текста низкий.

		При проверке умений изучающего чтения обучающийся понял текст не полностью, не владеет приемами его смысловой переработки. При просмотровом чтении обучающийся находит примерно 1/3 заданной информации. Задания к тексту выполнены с существенными неточностями
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	При проверке умений поискового чтения обучающийся практически не понял содержание текста или понял неправильно, не ориентируется в тексте при поиске определенных фактов, не умеет семантизировать тематическую лексику. При проверке изучающего чтения выявлено, что текст обучающимся не понят. Незнакомые слова может найти в словаре с трудом. При просмотровом чтении обучающийся практически не ориентируется в тексте. Задания к тексту не выполнены

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

3.1 Типовые контрольные задания для решения кейс-задач

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для решения кейс-задач.

Образец типового варианта кейс-задачи
«Конфликт интересов при взаимодействии с потребителями»

Методика выполнения задания: обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека: потребитель и представитель компании продавца. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека.

Затем организуется обсуждение вариантов ответа.

1.	

2.	
3.	

Образец типового варианта кейс-задачи
«Аудит взаимоотношений компании с потребителями»

Задание.

1) Провести ситуационный анализ с выявлением ключевых проблем.

2) Разработать стратегию взаимодействия с потребителями ОАО «К» на рынке стальной литой дроби в России.

3) На основе стратегии разработать программу мероприятий по улучшению взаимоотношений с потребителями ОАО «К» на рынке стальной литой дроби.

Резюме

Объем продаж дроби ОАО «К» на сегодня до 200 т в месяц.

Производственные мощности позволяют производить на продажу 700 т дроби в месяц.

Запуск простаивающей части оборудования не требует значительных инвестиций. Предприятие обладает достаточными ресурсами для доведения оборудования.

Почти все основные потребительские характеристики товара ОАО «К» уже сейчас отвечают требованиям потребителей. Более того, товар ОАО «К» имеет отличительную особенностью — Повышенная циклическая стойкость.

При незначительной доработке товара, товар ОАО «К» станет лучшим на рынке.

Основные проблемы:

– большинство потребителей на рынке стальной литой дроби не знают наш товар;

– не все характеристики товара соответствуют запросам потребителей: нет сертификатов соответствия ГОСТу 11964-81 и нормам экологической безопасности (так как фактически дробь производства ОАО «К» соответствует ГОСТу и нормам эк. безопасности и требуется лишь документальное подтверждение этого, решение данной проблемы будет проводиться в рабочем порядке и далее в исследовании не рассматривается).

Предлагается: после осуществления мероприятий по улучшению продукта и запуска простаивающих производственных мощностей:

– провести активные действия на рынке (рекламную кампанию по обеспечению знакомства большинства потребителей с характеристиками товара ОАО «К») с позиционированием как товара с самой большой цикличностью;

– завоевание рынка, обеспечивающего объем продаж 700 т/мес., до периода активного вступления на рынок иностранных производителей;

– сохраняя достигнутый объем продаж, обеспечить увеличение доходности бизнеса за счет увеличения цены после активного вступления на рынок иностранных производителей (2007—2010 гг.);

– обеспечить сохранение достигнутых объемов продаж, позиционируя товар как оптимальное соотношение цены и качества.

Предприятие обладает достаточными ресурсами для улучшения своей позиции на рынке, далее сохранения отвоеванных позиций и при этом увеличения доходности бизнеса.

Образец типового варианта кейс-задачи
«Методы оценки удовлетворенности потребителей. Метод Кано»

Задание: провести исследование удовлетворенность потребителей спецодеждой сегмента «Рабочая одежда общего назначения, летняя» на основе пошаговой инструкции.

Отобранные для исследования свойства спецодежды:

– красивая, стильная, симпатичная;
– практичная, функциональная;
– удобная / комфортная;
– отвечающая требованиям безопасности труда;
– устойчивость к стирке, долговечность, прочность;
– влагоустойчивая;
– нанесение логотопа компании;
– качественный материал и поши.

3.2 Типовые контрольные задания для решения ситуационной задачи

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для решения ситуационных задач.

Образец типового варианта ситуационной задачи
«Взаимовыгодные отношения с потребителями»

Задание 1.

Выпишите, в виде таблицы, из стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 основные пункты, имеющие отношение к измерению удовлетворенности потребителя.

Пункт	Требование

Задание 2.

1) Прежде всего, вспомните свой опыт потребителя (покупателя): часто ли вы жалуетесь на плохое обслуживание, или часто ли вам хочется пожаловаться?

2) Что является причиной жалоб?

3) Как распознать тех, кто обслуживанием, но не жалуется?

Потребители часто планируют свою жизнь соответственно обещанным поставкам. Если вдруг возникает задержка — а она неизбежно однажды случится, — потребитель может на удивление терпеливо ждать доставки, но только в том случае, если его об этом предупредили и дали убедительное объяснение. Многие компании даже не затрудняют себя таким сообщением, считая это делом для себя малозначимым и необязательным. Лучшие компании стараются выполнить заказ в срок. Некоторые самые дальновидные компании заведомо удлиняют сроки, учитывая возможность задержки, и нередко приводят заказчиков в изумление «ранней» доставкой. Какой вариант более приемлемый и почему?

Образец типового варианта ситуационной задачи
«Нормативно-правовое обеспечение взаимовыгодных отношений 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 кожезаменителя, 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?

Образец типового варианта ситуационной задачи
«Корпоративная культура и отношения с потребителями»

1. Разделите задачи современного менеджмента на две группы:
– задачи, связанные с изменениями внутренней среды организации
– задачи, связанные с изменениями внешней среды.

2. Принципы работы и культуры современной корпорации. Заполните таблицу.

Образец типового варианта ситуационной задачи
«Конфликт интересов при взаимодействии с потребителями»

Ситуация 1

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Ситуация 2

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

Образец типового варианта ситуационной задачи
«Претензионная работа во взаимодействии с потребителями»

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

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.

Образец типового варианта ситуационной задачи
«Оценка удовлетворенности потребителей по ИСО 10004»

Используя методику построения дерева удовлетворенности потребителей построить дерево удовлетворенности работой университетской столовой по вариантам.

Вариант 1

Компоненты дерева	Оценка важности для потребителей компонент дерева	Оценка качества работы столовой потребителями

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Качество пищи	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Количество пищи	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Набор блюд в меню	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Разнообразие меню	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Качество напитков	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
Возможность заказа, чистота помещений	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
Профессиональная пригодность персонала	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
Методы обслуживания	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3
Заказы и система оплаты	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2

Образец типового варианта ситуационной задачи
«Методы оценки удовлетворенности потребителей. ServQual»

Задание 1. Определить уровень удовлетворенности потребителей продуктами/услугами

Ситуация.

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

- критерий «материальность» представлен тремя вопросами (М1-М4);
- «надежность» – пятью вопросами (Н1-Н5);
- «отзывчивость» – четырьмя вопросами (О1-О4);
- «убежденность» – пятью вопросами (У1-У4);
- «сочувствие» – четырьмя вопросами (С1-С5).

В анкетировании участвовало 30 человек.

3.3 Типовые контрольные темы для написания докладов

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов тем для написания докладов.

Образец тем докладов
«Роль PR-службы во взаимоотношениях с потребителями»

Задание 1. Студентам предлагается заранее выбрать конкретную компанию для анализа. Задание выполняется по группам:

1 группа – отделение банка;
2 группа – железнодорожный вокзал;
3 группа – университет;
4 группа – предприятие нефтегазовой отрасли.

Задача каждой группы оценить, какое событие выбранной компании следует представить каждым из предложенных видов информации. Также необходимо выбрать источник СМИ, подходящий для освещения события.

Задание 2. Разработать один из видов PR-информации для выбранной компании.

Выполненное задание на практическом занятии представляются в форме презентации.

Образец тем докладов
«Методы оценки удовлетворенности потребителей. ServQual»

Дать характеристику следующим методам оценки качества услуг:
– Метод критических случаев;
– Метод SERVPERF;
– Метод INDSERV.

3.4 Типовые контрольные задания для проведения тестирования

Фонд тестовых заданий по дисциплине содержит тестовые задания, распределенные по разделам и темам, с указанием их количества и типа.

Структура фонда тестовых заданий по дисциплине

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД/РПП	Характеристика ТЗ	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ПК-1.4	Взаимовыгодные отношения с потребителями	Знание	2 – ОТЗ 2 - ЗТЗ
ПК-1.4	Удовлетворенность потребителей	Знание	3 – ОТЗ 3 - ЗТЗ
ПК-1.4	Нормативно-правовое обеспечение взаимовыгодных отношений с потребителями	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
ПК-1.4	Корпоративная культура и отношения с потребителями	Знание	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
ПК-1.4	Роль PR-службы во взаимоотношениях с потребителями	Знание	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 - ЗТЗ
ПК-1.4	Конфликт интересов при взаимодействии с потребителями	Знание	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-1.4	Претензионная работа во взаимодействии с потребителями	Знание	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ

ПК-1.4	Аудит взаимоотношений компании с потребителями	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 - ЗТЗ
ПК-1.4	Оценка удовлетворенности потребителей по ИСО 10004	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-1.4	Методы оценки удовлетворенности потребителей. ServQual	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-1.4	Методы оценки удовлетворенности потребителей. Метод Кано	Знание	3 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Итого	50 – ОТЗ 50 – 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. Что означает термин «консьюмеризм»?

а) движение в защиту прав потребителей;

б) имидж организации;

в) борьба вокруг законодательства о надзоре за качеством пищевых продуктов.

3. Паблик Рилейнз – это…

Ответ: Система связей с общественностью, предполагающая постоянную деятельность по развитию взаимоотношений между фирмой и общественностью.

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

Ответ: Управление взаимоотношениями с потребителями

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 …

Ответ: CRM

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»

Ответ: А=3; Б=1; В=1.

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…

Ответ: имидж предприятия

8. Какой тип совместной деятельности характеризуется минимальным взаимодействие 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 …

Ответ: Доступность

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

а) Первичное расследование

б) Получение информации о проблеме у потребителя

в) Регистрация в базе данных по претензиям

г) Полное расследование

д) Передача её всем заинтересованным подразделениям предприятия и лицам

е) Согласование ответа потребителю

ж) Контроль выполнения корректирующих и предупредительных мероприятий.

з) Анализ данных и разработка корректирующих и предупредительных действий

Ответ: б); д); в); а); г); з); е); ж).

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

Ответ: А=2; Б=3; В=1.

12. Расшифруйте аббревиатуру CSA - …

Ответ: Аудит взаимоотношений с потребителями

13. Установите последовательность достижения цели, предложенной кембриджской школой аудита

а) Анализ текущих возможностей;
б) Оценка возможностей конкурентов;
в) Понимание требований потребителей;
г) Анализ компромиссов;
д) Определение способов достижения стратегического превосходства;
е) Структурирование программы качества;
ж) Определение разрывов;
з) Выбор главных показателей качества

Ответ: в); а); б); ж); д); г); з); е).

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. Ситуация, когда частные интересы человека — такие как профессиональные связи вне организации или личные финансовые активы — вступают в реальное или мнимое противоречие с выполнением им/ею служебных обязанностей – это…

Ответ: личный конфликт интересов

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:

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

17. Автор «Модели Кано»: _____

Ответ: Нориаки Кано

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

Ответ: Модель Кано

3.5 Типовые контрольные задания репродуктивного уровня к текстам

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий репродуктивного уровня к текстам.

Образец задания репродуктивного уровня к тексту
«Удовлетворенность потребителей»

Задание: Ответить письменно на контрольные вопросы, используя стандарт ГОСТ Р ИСО 10001-2009.

Контрольные вопросы:

1) Определите область применения стандарта ГОСТ Р ИСО 10001-2009.
2) Определите совместимость стандарта ГОСТ Р ИСО 10001-2009 и ИСО 9001.
3) Выпишите следующие термины: «правила (достижения удовлетворенности потребителя)», «истец», «жалоба».
4) На каких принципах основывается данный стандарт. Поясните эти принципы.
5) Представьте в виде блок-схемы структуру принятия решений и действий по планированию, проектированию, разработке, внедрению, поддержанию и улучшению правил.

Образец задания репродуктивного уровня к тексту
«Нормативно-правовое обеспечение взаимовыгодных отношений с потребителями»

Ответьте на вопросы:

1) Каковы важнейшие категории Закона РФ «О защите прав потребителей»?
2) Каковы основные задачи государства в отстаивании прав потребителей?
3) Прочтите ст.1-3 ФЗ «О защите прав потребителей».
4) Перечислите нормативные акты, осуществляющие правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.

Образец задания репродуктивного уровня к тексту
«Корпоративная культура и отношения с потребителями»

1) Каковы основные характеристики корпоративной культуры?
2) Чем характеризуется имидж компании?
3) Каковы основные типы совместной деятельности.
4) В чем отличия различных типов управления?
5) Что охватывают корпоративные стандарты?
6) Каково основное содержание кодекса корпоративного поведения.
7) Этапы формирования корпоративной культуры.
8) Каковы перспективы компаний с разным уровнем развития корпоративной культуры?
9) Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?

Образец задания репродуктивного уровня к тексту
«Претензионная работа во взаимодействии с потребителями»

1) В чем суть рекламационной работы?
2) Какие существуют способы оценки удовлетворенности клиентов?
3) Какие проблемы позволяет раскрыть работа с претензиями (жалобами) клиентов?

Образец задания репродуктивного уровня к тексту

«Аудит взаимоотношений компании с потребителями»

Задание. На основе требований ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» дать определение: «аудитор», «группа аудита», «масштаб аудита», «аудит» .

Образец задания репродуктивного уровня к тексту
«Оценка удовлетворенности потребителей по ИСО 10004»

Повторить материал, изученный на лекции по данной теме.

Образец задания репродуктивного уровня к тексту
«Методы оценки удовлетворенности потребителей. Метод Кано»

Ответить на вопросы:
1) Что собой представляет «Модель Кано»?
2) Дайте характеристику типов эмоцианальной реакции по Модели Кано?

3.6 Перечень теоретических вопросов к экзамену
(для оценки знаний)

1. 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 от-ношении 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 различны

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 п-ведение 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 предела-ми. 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.

3.7 Перечень типовых простых практических заданий к экзамену
(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?

3.8 Перечень типовых практических заданий к экзамену
(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

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

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Кейс-задача	Преподаватель не мене, чем за неделю до срока решения кейс-задач должен довести до сведения обучающихся предлагаемые кейс-задачи. Решенные кейс-задачи в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю
Ситуационная задача	Преподаватель не мене, чем за неделю до срока решения ситуационных задач должен довести до сведения обучающихся предлагаемые ситуационные задачи. Решенные ситуационные задачи в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю
Доклад	Защита докладов, предусмотренных рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите
Задания репродуктивного уровня к текстам	Выполнение заданий репродуктивного уровня к текстам, предусмотренных рабочей программой дисциплины, осуществляется на практических занятиях или в часы, выделенные на самостоятельную работу. Во время выполнения заданий допускается использование словарей, справочных материалов, записей в рабочих тетрадях. Виды заданий и время их выполнения сообщаются преподавателем во время занятия, контроль осуществляется по мере их выполнения в форме фронтальной и индивидуальной проверки правильности выполнения заданий

Для организации и проведения промежуточной аттестации 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 и типовые практические задания разного уровня сложности для проведения промежуточной аттестации обучающиеся получают в начале

семестра через электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС (личный кабинет обучающегося).

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

Промежуточная аттестация в форме экзамена проводится путем устного собеседования по билетам или в форме компьютерного тестирования.

При проведении промежуточной аттестации в форме собеседования билеты составляются таким образом, чтобы каждый из них включал в себя теоретические вопросы и практические задания.

Билет содержит: два теоретических вопроса для оценки знаний. Теоретические вопросы выбираются из перечня вопросов к экзамену; два практических задания: одно из них для оценки умений (выбирается из перечня типовых простых практических заданий к экзамену); другое практическое задание для оценки навыков и (или) опыта деятельности (выбираются из перечня типовых практических заданий к экзамену).

Распределение теоретических вопросов и практических заданий по экзаменационным билетам находится в закрытом для обучающихся доступе. Разработанный комплект билетов (25-30 билетов) не выставляется в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС, а хранится на кафедре-разработчике фондов оценочных средств.

На экзамене обучающийся берет билет, для подготовки ответа на экзаменационный билет обучающемуся отводится время в пределах 45 минут. В процессе ответа обучающегося на вопросы и задания билета, преподаватель может задавать дополнительные вопросы.

Каждый вопрос/задание билета оценивается по четырехбалльной системе, а далее вычисляется среднее арифметическое оценок, полученных за каждый вопрос/задание. Среднее арифметическое оценок округляется до целого по правилам округления

При проведении промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования вариант тестового задания формируется из фонда тестовых заданий по дисциплине случайным образом, но с условием: 50 % заданий должны быть заданиями открытого типа и 50 % заданий – закрытого типа.

Образец экзаменационного билета

ИРГУПС 20__-20__ учебный год	**Экзаменационный билет № 1** **по дисциплине «<u>Взаимоотношения с потребителями в системе менеджмента качества</u>»**	Утверждаю: Заведующий кафедрой «_____» ИрГУПС _____
1. Лестница взаимоотношений с потребителями А. Пайна»? Способы измерения отношения потребителей к товару. 2. Пять типов эмоциональной реакции Кано. 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? 4. 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.		