Автономная некоммерческая организация
высшего образования

Уральский институт фондового рынка

Кафедра менеджмента и маркетинга

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Рабочая программа дисциплины
для обучающихся по направлению
27.03.02 Управление качеством (уровень бакалавриата)
профилю «Управление качеством»
по всем формам обучения

Екатеринбург
2025

УДК
ББК
Л

Сервисная деятельность: Рабочая программа дисциплины. - Екатеринбург: УИФР, 2025. – 34 с.

Рабочая программа дисциплины как базовый элемент учебно-методического обеспечения по дисциплине составлена на основании ФГОС ВО и учебных планов УИФР по указанным направлениям и профилям подготовки.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры менеджмента и маркетинга. Протокол заседания № 8 от 17 апреля 2025 г.

© Уральский институт фондового рынка.
Учебное издание
Формат 60Х90/16. Гарнитура Times New Roman
Усл. п.л. _____ Изд. № _____ Тираж ____ экз.
Заказ № ___
Отпечатано в Уральском институте фондового рынка

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Программно-методические материалы 4
1.1 Общая характеристика дисциплины..... 4
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы 5
1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам 7
1.4 Тематический план изучения дисциплины..... 8
1.5 Темы занятий семинарского типа 9
Раздел 2. Самостоятельная работа студентов 12
2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся .. 12
2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 13
Раздел 3. Учебно-методическое обеспечение дисциплины..... 18
Раздел 4. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 19
4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине 19
4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины 19
4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине:..... 25
4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины 31
4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков 33
4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов..... 33
Раздел 5. Методические рекомендациипреподавателям по организации обучения, а также материально-техническая база, необходимая для освоения дисциплины..... 34
5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения 34
5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине 34

РАЗДЕЛ 1. ПРОГРАММНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

1.1 Общая характеристика дисциплины

Дисциплина **«Сервисная деятельность»** включена в основную образовательную программу по указанному направлению и профилю подготовки в часть программы бакалавриата, формируемую участниками образовательных отношений.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Компетенция (код и формулировка)	**Профессиональный стандарт (код, наименование)**	**ОТФ (код, наименование)**
ПК-1 - анализ причин снижения качества продукции (работ, услуг) и разработка предложений по их устранению	«Профессиональная деятельность в области качества продукции (работ, услуг)» (40.062)	В Осуществление работ по управлению качеством продукции (работ, услуг)
ПК-2 - инспекционный контроль качества продукции (работ, услуг)	«Профессиональная деятельность в области качества продукции (работ, услуг)» (40.062)	В Осуществление работ по управлению качеством продукции (работ, услуг)

Целью изучения дисциплины является формирование у обучающихся системного представления о сервисной деятельности как неотъемлемой части системы менеджмента качества, развитие компетенций в области проектирования, оценки, контроля и улучшения качества услуг с учётом требований клиентов, стандартов и современных тенденций цифровой экономики.

Задачи изучения дисциплины:

- раскрыть сущность и особенности сервисной деятельности в контексте нематериальности, нестабильности, неотделимости и недолговечности услуг;
- изучить модели и методы оценки качества обслуживания;
- освоить методы проектирования и стандартизации сервисных процессов;
- сформировать навыки анализа причин снижения качества услуг и разработки предложений по их устранению с использованием инструментов управления качеством;
- научить организовывать и проводить инспекционный контроль качества услуг по различным каналам взаимодействия;
- изучить требования международных стандартов к управлению качеством услуг и работе с обратной связью от клиентов.

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

Результатами обучения по дисциплине, соотнесенными с установленными в образовательной программе компетенциями и индикаторами достижения компетенций, являются:

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1: анализ причин снижения качества продукции (работ, услуг) и разработка предложений по их устранению	**ПК-1.1.** Анализирует дефекты и выявляет причины, вызывающие ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг **ПК-1.5.** Анализирует несоответствия в стандартах обслуживания и их влияние на вариативность качества услуг	**Знать:** - особенности качества услуг, методы анализа причин снижения качества, а также требования стандартов к работе с несоответствиями и жалобами; **Уметь:** - выявлять основные причины снижения качества обслуживания на основе данных обратной связи и клиентского опыта, а также разрабатывать обоснованные, измеримые и реализуемые предложения по их устранению в рамках системы менеджмента качества; **Владеть:** - навыками применения инструментов клиентоориентированного анализа и документирования результатов для последующего внедрения корректирующих действий.
ПК-2: инспекционный контроль качества продукции (работ, услуг)	**ПК-2.1.** Демонстрирует умение выбирать и использовать средства и методы инспекционного контроля качества продукции (работ, услуг) **ПК-2.4.** Владеет навыками оценки соблюдения стандартов обслуживания в точках взаимодействия с клиентами и субъективных показателей качества с обеспечением объективности	**Знать:** - методы и инструменты инспекционного контроля качества услуг, требования стандартов к мониторингу удовлетворённости и обработке жалоб, а также особенности проверки нематериальных результатов в различных каналах взаимодействия **Уметь:** - планировать, проводить и документировать инспекционный контроль сервисных процессов с использованием адаптированных чек-листов, оценивать соблюдение стандартов обслуживания и оформлять результаты в виде протоколов, пригодных для последующих корректирующих действий; **Владеть:** - навыками объективной оценки субъективных показателей качества, проведения проверок цифровых сервисов и

		конструктивного взаимодействия с персоналом проверяемых подразделений в рамках этического контроля

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Он осуществляется в процессе проведения занятий. Текущий контроль реализуется в форме опроса, докладов с презентацией, контрольной работы.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Промежуточная аттестация реализуется в форме зачета.

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования заданных компетенций у студентов.

Взаимосвязь индикаторов достижения с учебным материалом и вопросами промежуточной аттестации студентов

Индикаторы достижения компетенций	№ оценочного средства для текущего контроля (№ вопроса)	№ оценочного средства для промежуточной аттестации (по уровням результатов освоения дисциплины: знать (З), уметь (У), владеть навыками (Н)		
		З	**У**	**Н**
ПК-1.1. Анализирует дефекты и выявляет причины, вызывающие ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг **ПК-1.5.** Анализирует несоответствия в стандартах обслуживания и их влияние на вариативность качества услуг	Тема 1: 1-3 Тема 2: 1-3 Тема 3: 1-3 Тема 4: 1-3 Тема 5: 1-3 Тема 6: 1-5 Контрольная работа	1-20	1-20	1-20
ПК-2.1. Демонстрирует умение выбирать и использовать средства и методы инспекционного контроля качества продукции (работ, услуг) **ПК-2.4.** Владеет навы-	Тема 1: 4-6 Тема 2: 4-6 Тема 3: 4-6 Тема 4: 4-6	21-40	21-40	21-40

Индикаторы достижения компетенций	№ оценочного средства для текущего контроля (№ вопроса)	№ оценочного средства для промежуточной аттестации (по уровням результатов освоения дисциплины: знать (З), уметь (У), владеть навыками (Н)		
ками оценки соблюдения стандартов обслуживания в точках взаимодействия с клиентами и субъективных показателей качества с обеспечением объективности	Тема 5: 4-6 Тема 6: 6-10 Контрольная работа			

1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам

Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды занятий	Форма обучения	
	Очная	Заочная
Общая трудоемкость	108	108
Контактная работа (включая текущий контроль успеваемости):	55	13
- занятия лекционного типа (Лек)	36	8
- занятия семинарского типа (Сем)	18	4
- промежуточная аттестация	1	1
Самостоятельная работа (СР)	53	95
Курсовая работа	-	-
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет

Распределение часов дисциплины по темам и видам работ

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Понятие и роль сервисной деятельности в современной экономике	16,5	6	3	7,5
Тема 2. Качество обслуживания: модели, показатели и методы оценки	18	6	3	9
Тема 3. Проектирование и стандартизация сервисных процессов	19	6	3	10
Тема 4. Работа с жалобами и обратной связью от клиентов	18,5	6	3	9,5
Тема 5. Обучение и мотивация персонала в сфере обслуживания	17,5	6	3	8,5
Тема 6. Интеграция сервисной деятельности в си-	17,5	6	3	8,5

стему менеджмента качества (СМК)				
Подготовка к зачету	1			1
ВСЕГО:	108	36	18	53

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Понятие и роль сервисной деятельности в современной экономике	16,5	1	0,5	15
Тема 2. Качество обслуживания: модели, показатели и методы оценки	18	1	1	16
Тема 3. Проектирование и стандартизация сервисных процессов	19	2	1	16
Тема 4. Работа с жалобами и обратной связью от клиентов	18,5	2	0,5	16
Тема 5. Обучение и мотивация персонала в сфере обслуживания	17,5	1	0,5	16
Тема 6. Интеграция сервисной деятельности в систему менеджмента качества (СМК)	17,5	1	0,5	16
Подготовка к зачету	1			1
ВСЕГО:	108	8	4	96

1.4. Тематический план изучения дисциплины

Тема 1. Понятие и роль сервисной деятельности в современной экономике

Определение сервисной деятельности: услуги как продукт, особенности нематериальных результатов. Эволюция сервиса: от послепродажного обслуживания к стратегическому конкурентному преимуществу. Роль сервиса в формировании лояльности, репутации и удовлетворённости потребителей.

Связь сервисной деятельности с концепциями качества, клиентоориентированности и устойчивого развития.

Нормативно-правовая база в сфере оказания услуг (ФЗ «Закон о защите прав потребителей», ГОСТ Р ИСО 9004, ИСО 10002).

Тема 2. Качество обслуживания: модели, показатели и методы оценки

Особенности качества услуг: неосязаемость, неотделимость, нестабильность, недолговечность. Модель SERVQUAL: пять показателей качества обслуживания (надёжность, скорость реагирования, уверенность, эмпатия, материальные аспекты).

Показатели качества обслуживания: время отклика, полнота решения, вежливость, точность, доступность.

Методы оценки: опросы удовлетворённости (NPS, CSAT), тайный покупатель, анализ жалоб, карта эмпатии.

Интеграция показателей сервиса в систему KPI организации.

Тема 3. Проектирование и стандартизация сервисных процессов

Жизненный цикл клиентского опыта: точки соприкосновения, «болевые точки», переломные моменты. Составление карты сервисных процессов (customer journey mapping, service blueprint).

Разработка стандартов обслуживания (SOP — Standard Operating Procedures) для различных сценариев.

Роль инструкций, чек-листов и сценариев взаимодействия в обеспечении стабильного качества. Адаптация стандартов для цифровых каналов (онлайн-поддержка, чат-боты, мобильные приложения).

Тема 4. Работа с жалобами и обратной связью от клиентов

Принципы эффективной работы с жалобами: скорость, прозрачность, компенсация, обучение. Требования стандарта ИСО 10002 к обработке отзывов и разрешению споров.

Этапы процедуры рассмотрения жалоб: приём → регистрация → анализ → решение → уведомление → улучшение. Использование данных о жалобах для корректирующих и предупреждающих действий в системе менеджмента качества.

Внедрение систем управления обратной связью (CRM, HelpDesk, онлайн-формы).

Тема 5. Обучение и мотивация персонала в сфере обслуживания

Роль «внутреннего клиента» и «внутреннего поставщика» в сервисных процессах.

Компетенции сотрудников сервиса: коммуникабельность, эмпатия, стрессоустойчивость, знание процессов. Методы обучения: ролевые игры, кейсы, наставничество, микрообучение. Системы мотивации: KPI по качеству обслуживания, бонусы за лояльность клиентов, внутренние рейтинги.

Оценка эффективности обучения персонала по показателям качества услуг.

Тема 6. Интеграция сервисной деятельности в систему менеджмента качества (СМК)

Требования ISO 9001:2015 к управлению нематериальными результатами.

Включение сервисных процессов в документацию СМК: политику, процедуры, инструкции, записи. Аудит сервисных процессов: методы, критерии, типичные несоответствия. Использование данных сервиса для анализа со стороны руководства.

Современные тренды: персонализация, цифровизация, устойчивый сервис, ESG-аспекты в сфере услуг.

1.5 Темы занятий семинарского типа

Тема 1. Понятие и роль сервисной деятельности в современной экономике

Вопросы:

1. В чём отличие сервиса как стратегического актива от традиционного «послепродажного обслуживания»?
2. Как сервис влияет на формирование репутации и лояльности клиентов в сегментах B2B и B2C?
3. Какие положения Закона РФ «О защите прав потребителей» напрямую регулируют качество обслуживания?
4. Как стандарты ИСО (9001, 9004, 10002) определяют роль сервиса в системе менеджмента качества?

Задания:

1. Проанализируйте политику качества известной компании (например, Apple, Сбера, IKEA) и выделите элементы, связанные с сервисной деятельностью.
2. Сравните подходы к обслуживанию в двух отраслях (например, в банковском секторе и ритейле). В чём различия и что общего?

Тема 2. Качество обслуживания: модели, показатели и методы оценки

Вопросы:

1. Почему традиционные показатели качества продукции неприменимы к сфере услуг?
2. Как модель SERVQUAL помогает выявить разрыв между ожиданиями и восприятием клиента?
3. В чём преимущества и недостатки NPS как индикатора качества обслуживания?
4. Как метод «тайного покупателя» может быть интегрирован в систему менеджмента качества?

Задания:

1. Разработайте анкету для оценки удовлетворённости услугой (например, работой колл-центра или доставкой еды) на основе модели SERVQUAL.
2. По заданным данным (жалобы, оценки, время ответа) рассчитайте CSAT и проанализируйте динамику качества сервиса за квартал.

Тема 3. Проектирование и стандартизация сервисных процессов

Вопросы:

1. Что такое «точка контакта» и почему её качество так важно для клиентского опыта?

2. Как карта пути клиента (customer journey map) помогает выявить «болевые точки»?

3. В чём разница между схемой обслуживания и бизнес-процессом?

4. Как стандартизация не убивает персонализацию в сервисе?

Задания:

1. Постройте карту пути клиента для услуги «оформление кредита онлайн» и выделите 3 ключевые точки взаимодействия.

2. Разработайте SOP (стандартную операционную процедуру) для обработки запроса клиента в чате поддержки (максимум 5 шагов).

Тема 4. Работа с жалобами и отзывами клиентов

Вопросы:

1. Почему эффективная работа с жалобами — это инвестиция, а не издержки?

2. Какие требования стандарта ИСО 10002 являются обязательными для включения в процедуру рассмотрения жалоб?

3. Как данные о жалобах могут быть использованы для корректирующих действий в рамках СМК?

4. Какие типичные ошибки допускают компании при работе с негативными отзывами?

Задания:

1. Разработайте процедуру рассмотрения жалобы в соответствии с требованиями ИСО 10002 (включая этапы, сроки, роли).

2. Проанализируйте реальный кейс (например, отзыв в социальных сетях) и предложите алгоритм реагирования от лица компании.

Тема 5. Обучение и мотивация персонала в сфере обслуживания

Вопросы:

1. Почему «внутренний клиент» — ключевой элемент качественного сервиса?

2. Какие компетенции сотрудника службы поддержки нельзя заменить автоматизацией?

3. Чем KPI по качеству обслуживания отличается от KPI по объёму продаж?

4. Как избежать «эмоционального выгорания» у сотрудников фронт-офиса?

Задания:

1. Разработайте программу микрообучения для новых сотрудников колл-центра (3 модуля по 10 минут).

2. Предложите систему нематериальной мотивации для команды поддержки на основе принципов признания заслуг и обратной связи.

Тема 6. Интеграция сервисной деятельности в систему менеджмента качества (СМК)

Вопросы:

1. Какие пункты ISO 9001:2015 напрямую регулируют управление нематериальными результатами (услугами)?
2. Как включить процессы сервиса в документацию СМК (процедуры, инструкции, записи)?
3. Какие типичные несоответствия выявляются при аудите сервисных процессов?
4. Как данные о качестве сервиса используются в анализе со стороны руководства (п. 9.3 ISO 9001)?

Задания:

1. Разработайте фрагмент СМК — процедуру «Управление качеством сервиса» (цель, область, ответственные, методы оценки).

2. Подготовьте чек-лист для внутреннего аудита процесса «Обработка обращений клиентов» с учётом требований ISO 9001 и ИСО 10002.

РАЗДЕЛ 2. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Виды самостоятельной работы: конспектирование первоисточников и другой учебной и научной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с тестами и вопросами для самопроверки; подготовка к зачету или экзамену.

перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся: методические указания по самостоятельной работе студентов по данной дисциплине (в библиотеке вуза); учебная и методическая литература в библиотеке и электронной библиотеке вуза; отведенное для самостоятельной работы время занятий в компьютерных классах вуза, включая работу со специализированным программным обеспечением, информационными справочными системами.

Формы самостоятельной работы студентов по темам

Разделы и темы дисциплины	Виды самостоятельной работы
Тема 1. Понятие и роль сервисной деятельности в современной экономике	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 2. Качество об-	проработка учебного материала (по конспектам

служивания: модели, показатели и методы оценки	лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 3. Проектирование и стандартизация сервисных процессов	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 4. Работа с жалобами и обратной связью от клиентов	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 5. Обучение и мотивация персонала в сфере обслуживания	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 6. Интеграция сервисной деятельности в систему менеджмента качества (СМК)	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации

2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов развивает самостоятельность мышления, способствует формированию научных интересов, приобретению навыков самостоятельной работы с литературой, приобщает к научно-исследовательской деятельности, помогает освоить практику написания научных трудов, технику научной работы, работы со специализированным программным обеспечением, приемы оформления текста рукописи и т. д.

Занятия семинарского типа в значительной степени ориентируются на применение полученных во время лекции знаний, на отработку и систематизацию предметных и общеучебных способов деятельности (умений), способов оптимального поиска и переработки информации. Самостоятельные работы студентов с использованием опорных методических материалов (методические рекомендации, методические указания, тетради на печатной основе, инструкции, алгоритмические предписания в содержании информационных технологий и др.) задают ориентировочную основу учебной деятельности, позволяют оперативно корректировать их работу, оказывать индивидуальную помощь и поддержку, совершенствовать ее качество. Все это в конечном

итоге позволяет на основе оперативной обратной связи повысить управляемость учебным процессом.

Подготовку к каждому занятию семинарского типа каждый студент должен начать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура занятия семинарского типа

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.

2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме занятия.

3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания (решение задач) с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность — до 15 минут.

Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса.

Примерная продолжительность — 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам.

Примерная продолжительность – до 15-20 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и

дается время на его выполнение, а замет идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на занятии семинарского типа преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно).

Примерная продолжительность – 15-20 минут.

Занятие семинарского типа заканчивается подведением итогов. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования.

Примерная продолжительность — 5 минут.

Практические советы по подготовке презентации, доклада

– готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал

– слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;

– текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;

– рекомендуемое число слайдов 17-22;

– обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;

– раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «… сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материл, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию».

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключение, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь:

– сообщать новую информацию; использовать технические средства;

– хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы;

– четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут);

– иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Виды самостоятельной работы студентов, обеспечивающие реализацию цели и решение задач данной дисциплины:

– подготовка к семинарским занятиям;

– изучение тем в рамках самостоятельной работы;

– выполнение контрольных и творческих заданий;

– подготовка и сдача зачета (и/или экзамена).

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемой дисциплины, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на приобретение навыков применения теоретических знаний на практике.

Структура самостоятельной работы включает три основных этапа: подготовительный или ориентировочный, исполнительный и контрольно-диагностический. В рамках указанных этапов последовательно выполняются следующие учебные действия: анализ учебного задания и сроков его выполнения, поиск способов и средств его выполнения; планирование хода выполнения задания и прогнозирование возможных затруднений, проверка, оценка и самооценка полученных результатов. Структуру самостоятельной работы студенты не только должны знать, но и применять эти знания в своей деятельности.

Процесс изучения учебного предмета можно рассматривать как последовательное погружение студента в содержание изучаемого материала под "весом" собственных знаний. Однако в нем выделяются три этапа, качественно различных по своим задачам и видам выполняемых действий.

1-вый этап Рассмотрение выделенных компонентов текста учебной литературы. Задача: понять все, что бросается в глаза и легко запоминается, и разделить текст на интересное, главное и второстепенное.

На этом этапе не требуется прилагать усилия для заучивания чего-либо. Обозревается весь учебный предмет, но пропускаются не только подробно-

сти, а даже большая часть текста. Процесс изучения начинается ознакомлением со структурой учебного материала. Она анализируется на протяжении этапа все подробнее и подробнее вплоть до первого продумывания категориального аппарата.

Перелистывать материал нужно внимательно, не пропуская страниц. Полезно задерживаться на интересном, но не останавливаться надолго, не прилагать ощутимых усилий для запоминания увиденного и прочитанного, но пытаться сопоставить его с тем, что уже знакомо, и понять его смысл. Если не получилось, то, не задерживаясь, нужно идти дальше. После того как выписаны термины и определения, следует пролистать учебник еще раз и прочесть вслух, четко произнося слова, все термины и их определения. Это поможет научиться правильно произносить новые слова.

2-й этап. Беглое чтение всего учебного материала. Задача: понять все что можно понять, не углубляясь в тщательный разбор, основное внимание уделяя теоретической части материала.

На этом этапе выполняется, беглое сквозное чтение всей теоретической части учебного материала, чтобы выявить и понять основные категории, взаимосвязи между ними. Для выполнения поставленной задачи студентам рекомендуется:

Бегло два раза прочесть всю теоретическую часть. При этом читать только основной текст, при чтении нигде не задерживаться, непонятные места пропускать, не прилагать усилия для запоминания прочитанного, стараться следить только за основным смыслом, содержанием текста. Быстро прочтя все от начала до конца, студент не успеет забыть то, что было вначале, и представит себе общую картину.

После этого студент вдумчиво должен прочесть, еще один раз, отмечая на полях непонятные места трех степеней сложности.

К первой степени сложности относят материал, который можно понять при самостоятельном разборе, так как имеется достаточно информации в той же главе. Вторую степень сложности представляет материал, который тоже можно понять самостоятельно, но для этого нужно обращаться и к другим главам учебника. К третьей степени сложности относится материал, заставляющий студента обратиться к другому источнику или к преподавателю, поскольку информации, найденной в учебнике, ему оказалось мало.

3-тий этап. Медленное чтение и разбор неясных вопросов. Задача: разобраться в сложном, материале, обратить внимание на взаимосвязи между понятиями. При этом выполняются следующие действия:

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов первой степени сложности. При необходимости пользоваться карандашом и бумагой. Читать все, ничего не пропуская.

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов второй степени сложности.

Для нахождения ответов на непонятные вопросы третьей степени сложности обратиться к дополнительной литературе или к преподавателю.

Самостоятельная работа на лекции

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

Калачев, С. Л. Сервисная деятельность: учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. — Москва: Дашков и К, 2024. — 299 с. — ISBN 978-5-394-05342-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/136576.html

Дополнительная литература

Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Руденко Л.Л. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.html

Лицензионные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины

Электронно-библиотечная система: по паролю. URL: http://www.iprbookshop.ru/ Предусмотрен режим для слабовидящих.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т. ч. отечественного производства, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (информационные технологии), используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

– Microsoft Windows (лицензионное).

– Офисный пакет программ MicrosoftOffice, включающий текстовый редактор MicrosoftWord, электронную таблицу MicrosoftExcel, программу для подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint, браузер InternetExplorer (лицензионное).

– Программный продукт 1С: Предприятие (лицензионное, отечественное производство)

– Информационная справочная система и база данных «Консультант-Плюс» http://www.consultant.ru/» (доступ по паролю) (отечественное производство)

– Студенческий информационно-справочный портал "Гарант-Образование" https://edu.garant.ru/ (доступ свободный) (свободно распространяемое);

– Научная электронная библиотека – база данных eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/ (доступ свободный);

– Scopus – единая база данных рецензируемой научной литературы. www.scopus.com (доступ свободный);

– Открытые базы данных Минфина России https://www.minfin.ru/ru/opendata/ (свободно распространяемое).

Особенности учебно-методического обеспечения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов для таких студентов производится с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально. Предусмотрено в случае необходимости создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей, альтернативную версию медиаконтентов, предусмотрена возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотрена доступность управления контентом с клавиатуры.

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

ПК-1 - анализ причин снижения качества продукции (работ, услуг) и разработка предложений по их устранению;

ПК-2 - инспекционный контроль качества продукции (работ, услуг).

4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Вопросы для самоконтроля и подготовки к текущему контролю методом опроса, докладов с презентацией

Тема 1. Понятие и роль сервисной деятельности в современной экономике

1. Какие особенности услуг (нематериальность, нестабильность и т. д.) затрудняют выявление причин снижения качества?
2. Как несоответствие маркетинговых обещаний реальному уровню обслуживания становится причиной недовольства клиентов?
3. Как отсутствие клиентоориентированной культуры в организации влияет на качество обслуживания?
4. Что подразумевается под «инспекционным контролем» в сфере нематериальных услуг?
5. Какие правовые акты (Закон о защите прав потребителей, ГОСТы) могут служить основой для проверки качества обслуживания?
6. Как требования стандарта ИСО 9001 к «мониторингу удовлетворённости» связаны с инспекционным контролем?

Тема 2. Качество обслуживания: модели, показатели и методы оценки

1. Как разрыв между ожиданиями и восприятием клиента (согласно модели SERVQUAL) указывает на системные проблемы?
2. Как низкий показатель NPS может свидетельствовать о глубинных причинах снижения лояльности?
3. Как данные о жалобах помогают выявить основные причины недовольства?
4. Какие показатели качества обслуживания (время ответа, вежливость и т. д.) можно проверить в ходе инспекции?
5. Как использовать метод «тайного покупателя» в качестве инструмента инспекционного контроля?
6. Как оформить протокол проверки на основе данных опроса об удовлетворённости?

Тема 3. Проектирование и стандартизация сервисных процессов

1. Как отсутствие стандартизации процессов приводит к вариативности качества услуг?

2. Какие «болевые точки» на карте клиентского пути чаще всего становятся причиной снижения качества?

3. Как несогласованность между подразделениями (например, отделом продаж и службой поддержки) влияет на качество обслуживания клиентов?

4. Как проверить соблюдение стандартов обслуживания (SOP) на месте?

5. Как составить чек-лист для проверки работы колл-центра или онлайн-поддержки?

6. Какие документы подтверждают качество оказанной услуги при инспекционном контроле?

Тема 4. Работа с жалобами и обратной связью от клиентов

1. Как отсутствие процедуры рассмотрения жалоб по стандарту ИСО 10002 приводит к повторяющимся проблемам?

2. Какие глубинные причины могут стоять за частыми жалобами на «грубость персонала»?

3. Как метод «5 почему» можно применить к жалобе на долгое ожидание в колл-центре?

4. Как проверить выполнение процедур обработки жалоб в соответствии с требованиями ИСО 10002?

5. Какие записи должны быть представлены при проверке процесса работы с обращениями?

6. Как организовать повторную проверку после устранения замечаний по жалобам?

Тема 5. Обучение и мотивация персонала в сфере обслуживания

1. Как недостаточная подготовка персонала влияет на качество взаимодействия с клиентами?

2. Как эмоциональное выгорание сотрудников фронт-офиса становится причиной снижения качества обслуживания?

3. Как отсутствие нематериальной мотивации снижает вовлечённость персонала в процесс предоставления качественных услуг?

4. Как проверить наличие и актуальность программ обучения персонала сервиса?

5. Какие документы подтверждают компетентность сотрудников фронт-офиса?

6. Как оценить эффективность системы мотивации персонала на основе данных инспекции?

Тема 6. Интеграция сервисной деятельности в СМК

1. Как отсутствие сервисных процессов в документации СМК мешает их улучшению?

2. Какие типичные несоответствия в системе менеджмента качества указывают на системные проблемы в обслуживании?

3. Как данные о качестве обслуживания могут быть использованы руководством для анализа и принятия решений по улучшению ситуации?

4. Какие предложения по улучшению можно разработать на основе карты эмпатии?

5. Как сделать так, чтобы предложения по устранению причин были реализуемыми и измеримыми?

6. Как включить инспекционный контроль сервиса в график внутренних аудитов СМК?

7. Какие разделы документации СМК подлежат проверке при инспектировании сервисных процессов?

8. Как задокументировать «находки» инспекции, которые невозможно оценить количественно (например, вежливость)?

9. Как результаты проверки используются руководством для анализа в соответствии с пунктом 9.3 стандарта ISO 9001?

10. Как адаптировать методику проверки для разных каналов взаимодействия (офлайн, онлайн, по телефону)?

Задания по контрольной работе для текущего контроля, указания по ее выполнению.

Контрольная работа по дисциплине «Сервисная деятельность» выполняется в форме реферата по выбранной теме. Реферат должен соответствовать принятым в институте «Правилам выполнения письменных работ», в том числе требованиям к оригинальности таких работ.

Реферат – это вид учебно-исследовательской работы, выполненной на актуальную тему социологии в рамках профильной проблематики, отражающей основные направления исследования по данной дисциплине. В процессе работы над содержанием реферата должно быть осуществлено следующее – выбраны и проанализированы основные методологические подходы, теории и концепции по теме.

Рекомендуется следующий алгоритм подготовки реферата:

1.определить научные подходы, теории, концепции социологии и менеджмента, в рамках которых наиболее логично рассмотреть сущность темы и ее основных категорий;

2. осуществить выбор литературы (зарубежной и отечественной), основываясь на которой можно раскрыть тему по заранее определенной логике ее представления;

3. подготовить структуру (план реферата), разворачивание которой отражало бы как основные позиции в рамках различных управленческих дискурсов, так и анализ современных практик по выбранной теме реферата;

4. разработать структуру реферата, которая включает основные составные части: введение, основная часть, заключение, список использованной литературы и источников, ссылки при цитировании обязательны;

5. подготовить введение, которое включает краткое обоснование актуальности темы реферата, которое отражает то или иное направление научных исследований в рамках социологии;

6. подготовить основную часть, которая включает:

– описание значимых для темы научных теорий, взглядов, подходов, в рамках которых необходимо рассматривать тему; социологический анализ базовых категорий;

– специфику становления, формирования, развития тех или иных управленческих процессов с точки зрения социологического подхода;

– анализ современного состояния, включая проблемы функционирования тех или иных аспектов управленческих практик;

7. подготовить заключение, которое включает резюмирование результатов работы в рамках темы реферата: краткое заключение об актуальности темы и изложение основных результатов, которые получены в процессе ее изучения;

8. обучающийся может получить консультации у преподавателя в связи с согласованием структуры реферата или методологических аспектов раскрытия выбранной темы.

Критерии оценивания реферата

– Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

– Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

– Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Выбор варианта контрольной работы для студентов осуществляется по начальной букве фамилии по ключу, предложенному в следующей таблице:

Начальная буква фамилии	Номер темы
А, Ж, Н, У, Щ	1, 7, 13, 19, 20, 21
Б, З, О, Ф, Э	2, 8, 11, 14, 20, 22
В, И, П, Х, Ю	3, 7, 9, 15, 19, 23
Г, К, Р, Ц, Я	4, 10, 12, 16, 20, 24
Д, Л, С, Ч	5, 11, 17, 19, 25
Е, М, Т, Ш	6, 12, 18, 20

Темы для выполнения контрольных работ:

1. Эволюция сервисной деятельности: от послепродажного обслуживания к стратегическому активу.
2. Особенности качества услуг: нематериальность, нестабильность, неотделимость, недолговечность.
3. Роль сервиса в формировании клиентоориентированной корпоративной культуры.
4. Сервис как элемент конкурентного преимущества в условиях цифровой экономики.
5. Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности в РФ (Закон о защите прав потребителей, ГОСТы, стандарты).
6. Модель SERVQUAL: теория и практическое применение в управлении качеством услуг.
7. Методы оценки удовлетворённости клиентов: NPS, CSAT, CES - сравнительный анализ.
8. Использование «тайного покупателя» как инструмента для аудита сервисных процессов.
9. Карта эмпатии и её роль в разработке клиентоориентированных услуг.
10. Анализ жалоб как источник данных для улучшения качества обслуживания.
11. Картирование пути клиента (Customer Journey Mapping) как инструмент управления качеством.

12. Сервис Blueprint: визуализация «видимой» и «невидимой» частей сервиса.

13. Разработка стандартов обслуживания (SOP) для обеспечения стабильного качества услуг.

14. Управление точками контакта: стратегии повышения качества взаимодействия с клиентами.

15. Адаптация стандартов обслуживания для цифровых каналов (чат-боты, мобильные приложения, онлайн-поддержка).

16. Требования стандарта ISO 9001:2015 к управлению нематериальными результатами (услугами).

17. Интеграция сервисных процессов в документацию СМК: процедуры, инструкции, записи.

18. Аудит сервисных процессов: методология, критерии, типичные несоответствия.

19. Использование данных о качестве обслуживания при анализе со стороны руководства (п. 9.3 ISO 9001).

20. Стандарт ИСО 10002: управление жалобами как элемент системы менеджмента качества.

21. Роль «внутреннего клиента» в обеспечении качества внешнего сервиса.

22. Компетенции сотрудников сервиса: от эмпатии до знания процессов СМК.

23. Системы мотивации и оценки персонала на основе показателей качества обслуживания.

24. Обучение и развитие команды поддержки: методы и инструменты.

25. Эмоциональное выгорание в сфере обслуживания: причины, последствия, профилактика.

4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

По компоненте компетенций «Знать»

1. Какие особенности качества услуг (нематериальность, нестабильность, неотделимость, недолговечность) усложняют анализ причин снижения качества?

2. Какие требования стандарта ИСО 10002 регулируют работу с жалобами как источником данных для анализа причин?

3. В чём суть модели SERVQUAL и как её измерения (надёжность, реагирование и др.) помогают выявлять разрывы в качестве?

4. Какие категории причин используются в диаграмме Исикавы при анализе сервисных процессов (адаптация «6М» к сфере услуг)?

5. Что такое «точка контакта» и почему её неудачная реализация часто становится причиной снижения качества?

6. Какие типичные причины снижения качества связаны с недостаточной стандартизацией сервисных процессов?

7. Как отсутствие клиентоориентированной культуры в организации влияет на качество взаимодействия с потребителем?

8. Какие показатели (NPS, CSAT, время ответа) могут служить индикаторами системных проблем в сервисе?

9. Как несоответствие маркетинговых обещаний реальному уровню сервиса формирует разочарование клиента?

10. Какие причины снижения качества связаны с неэффективным обучением персонала front-office?

11. Как эмоциональное выгорание сотрудников влияет на восприятие качества сервиса?

12. Как отсутствие обратной связи от клиентов мешает выявлению корневых причин проблем?

13. Какие требования ISO 9001:2015 (п. 10.2) регулируют анализ несоответствий и разработку корректирующих действий в сфере услуг?

14. Как данные «тайного покупателя» могут быть использованы для диагностики причин снижения качества?

15. Какие причины снижения качества связаны с несогласованностью между подразделениями (например, продажи и поддержка)?

16. Как цифровые сбои (ошибки в приложении, недоступность сайта) влияют на клиентский опыт?

17. Как отсутствие процедур обработки жалоб приводит к повторяемости одних и тех же проблем?

18. Какие внешние факторы (конкуренция, законодательство, социальные ожидания) могут косвенно влиять на качество сервиса?

19. Как карта эмпатии помогает выявить скрытые причины недовольства клиента?

20. Какие нормативные документы (ФЗ «О защите прав потребителей», ГОСТ Р, ИСО) регулируют качество оказания услуг в РФ?

21. Что подразумевается под «инспекционным контролем» в сфере нематериальных услуг?

22. Какие нормативные документы (Закон о защите прав потребителей, ГОСТ Р, ИСО) регулируют качество оказания услуг в РФ?

23. Какие требования ISO 9001:2015 (п. 9.1.2) предъявляются к мониторингу и оценке удовлетворённости клиентов?

24. Какие показатели качества обслуживания (время ответа, вежливость, полнота решения проблемы) можно проверить в ходе инспекции?

25. Какие методы используются при проверке качества услуг: наблюдение, опрос, анализ записей, тайный клиент?

26. Какие требования предъявляются к чек-листам и протоколам инспекционного контроля?

27. Как стандарт ИСО 10002 регулирует процедуры рассмотрения жалоб в рамках контроля качества?

28. Какие документы подтверждают качество оказанной услуги при инспекционном контроле?

29. Какие права и обязанности имеет инспектор при проведении контроля качества услуг?

30. Какие типичные несоответствия выявляются при проверке сервисных процессов?

31. Какие требования предъявляются к стандартизации сервисных процессов (SOP) в системе менеджмента качества?

32. Как включить инспекционный контроль в график внутренних аудитов СМК?

33. Какие каналы взаимодействия с клиентом (офлайн, онлайн, телефон) подлежат проверке?

34. Какие риски связаны с формальным подходом к инспекционному контролю в сфере обслуживания?

35. Какие данные CRM-системы можно использовать при подготовке к проверке?

36. Какие требования предъявляются к компетентности персонала фронт-офиса при проведении инспекции?

37. Как оформляются «находки» инспекции, которые невозможно оценить количественно (например, вежливость)?

38. Какие критерии используются для оценки качества цифрового сервиса (мобильного приложения, сайта)?

39. Какие этапы включает в себя процедура инспекционного контроля: от планирования до составления отчёта?

40. Как результаты проверки используются руководством для анализа в соответствии с пунктом 9.3 стандарта ISO 9001?

По компоненте компетенций «Уметь»

1. Как применить метод «5 почему» к жалобе клиента на долгое ожидание в call-центре?

2. Как построить диаграмму Исикавы для анализа причин низкой удовлетворённости клиентов онлайн-магазина?

3. Как использовать данные NPS для выявления системных проблем в сервисе?

4. Как провести анализ «точек контакта» и выявить «болевые точки» в клиентском пути?

5. Как разработать гипотезы о корневых причинах на основе жалоб из CRM-системы?

6. Как адаптировать процедуру анализа несоответствий (п. 10.2 ISO 9001) для нематериальных услуг?

7. Как использовать карту эмпатии для выявления скрытых ожиданий клиента?

8. Как провести сессию мозгового штурма с персоналом для генерации гипотез о причинах дефектов?

9. Как классифицировать и приоритизировать проблемы сервиса по принципу Парето?

10. Как связать данные о времени реакции и уровне вежливости с конкретными процессами?

11. Как проверить, является ли проблема следствием процесса или человеческого фактора?

12. Как использовать результаты «тайного покупателя» для разработки предложений по улучшению?

13. Как оценить влияние изменений в маркетинговой коммуникации на восприятие качества сервиса?

14. Как провести анализ жалоб по категориям (тематика, канал, регион) для выявления трендов?

15. Как разработать предложения по улучшению на основе выводов из карты клиентского пути?

16. Как оценить эффективность уже внедрённых корректирующих действий?

17. Как адаптировать инструменты анализа причин для цифровых сервисов (чат-боты, мобильные приложения)?

18. Как документировать процесс анализа причин в рамках СМК?

19. Как провести интервью с сотрудниками для выявления скрытых барьеров в сервисных процессах?

20. Как разработать измеримые и реализуемые предложения по устранению выявленных причин?

21. Как спланировать и организовать инспекционный контроль качества сервисного обслуживания?

22. Как составить чек-лист для проверки работы колл-центра или онлайн-поддержки?

23. Как провести аудит цифрового сервиса (мобильного приложения, онлайн-заказа)?

24. Как использовать метод «тайного покупателя» в качестве инструмента инспекционного контроля?

25. Как проверить соблюдение стандартов обслуживания (SOP) на месте?

26. Как оформить протокол инспекционного контроля сервисного процесса?

27. Как провести проверку на основе данных опроса об удовлетворённости (NPS, CSAT)?

28. Как проверить выполнение процедур обработки жалоб в соответствии с требованиями ИСО 10002?

29. Какие записи должны быть представлены при проверке процесса работы с обращениями?

30. Как организовать повторную проверку после устранения замечаний?

31. Как адаптировать методику проверки для разных каналов взаимодействия (офлайн, онлайн, по телефону)?

32. Как проверить наличие и актуальность программ обучения персонала сервиса?

33. Какие документы подтверждают компетентность сотрудников фронт-офиса?

34. Как оценить эффективность системы мотивации персонала на основе данных инспекции?

35. Как включить инспекционный контроль сервиса в график внутренних аудитов СМК?

36. Какие разделы документации СМК подлежат проверке при инспектировании сервисных процессов?

37. Как провести проверку на основе анализа жалоб из CRM-системы?

38. Как интерпретировать «находки» инспекции и принимать решение о необходимости корректирующих действий?

39. Как документировать результаты проверки в соответствии с требованиями СМК?

40. Как использовать результаты проверки для составления отчёта для руководства и планирования улучшений?

По компоненте компетенций «Владеть навыками»

1. Какими навыками вы обладаете для построения и интерпретации диаграммы Исикавы в сфере услуг?

2. Как вы применяете навыки фасилитации при проведении группового анализа причин с участием персонала?

3. Какие навыки позволяют вам корректно задавать вопросы методом «5 почему», избегая логических ошибок?

4. Как вы используете навыки работы с данными (Excel, CRM) для визуализации и анализа причин снижения качества?

5. Какие навыки помогают вам отличать симптомы от первопричин при анализе жалоб?

6. Как вы применяете навыки критического мышления для проверки гипотез о причинах снижения качества?

7. Какие навыки необходимы для проведения эффективного собеседования с клиентами и сотрудниками?

8. Как вы используете навыки составления карты пути клиента для выявления «слепых зон» в сервисе?

9. Какие навыки позволяют вам адаптировать стандартные инструменты под специфику цифровых услуг?

10. Как вы применяете навыки работы с нормативной документацией при составлении выводов по анализу причин?

11. Какие навыки помогают вам убеждать руководство в необходимости внедрения предложенных мер?

12. Как вы используете навыки командной работы при проведении межфункционального анализа причин?

13. Какие навыки позволяют вам свести к минимуму влияние субъективности при анализе?

14. Как вы применяете навыки планирования для последующей проверки эффективности корректирующих действий?

15. Какие навыки позволяют вам интегрировать результаты анализа в систему непрерывного совершенствования (Кайдзен, PDCA)?

16. Как вы используете навыки анализа рисков при оценке потенциального влияния предлагаемых мер?

17. Какие навыки необходимы для обучения персонала методам выявления и предотвращения проблем?

18. Как вы применяете навыки коммуникации для конструктивного обсуждения проблем с заинтересованными сторонами?

19. Какие навыки позволяют вам работать с эмоционально заряженной информацией (жалобами, негативными отзывами)?

20. Как вы используете навыки цифровой грамотности для анализа данных из онлайн-каналов (социальных сетей, чатов, отзывов)?

21. Какими навыками вы обладаете для разработки и применения чек-листов при проверке сервиса?

22. Как вы применяете навыки наблюдения для оценки качества взаимодействия персонала с клиентами?

23. Какие навыки позволяют вам корректно проводить собеседование с сотрудниками во время проверки?

24. Как вы используете навыки работы с CRM-данными для подготовки и проведения проверок?

25. Какие навыки помогают вам объективно оценивать субъективные аспекты (вежливость, эмпатию)?

26. Как вы применяете навыки анализа записей (звонков, чатов) при проверке цифровых каналов?

27. Какие навыки необходимы для проведения проверки методом «тайного покупателя»?

28. Как вы используете навыки документирования для оформления протоколов и отчётов по результатам проверок?

29. Какие навыки позволяют вам адаптировать методику проверки к специфике отрасли (ритейл, финансы, IT)?

30. Как вы применяете навыки работы с нормативной документацией при проверке соответствия системы менеджмента качества?

31. Какие навыки помогают вам выявлять несоответствия стандартам обслуживания (SOP)?

32. Как вы используете навыки коммуникации для конструктивного взаимодействия с проверяемыми?

33. Какие навыки позволяют вам свести к минимуму влияние субъективности при оценке качества?

34. Как вы применяете навыки анализа рисков при планировании частоты и глубины проверок?

35. Какие навыки необходимы для обучения персонала методам самоконтроля качества обслуживания?

36. Как вы используете навыки цифровой грамотности для проверки онлайн-сервисов?

37. Какие навыки позволяют вам работать с эмоционально заряженной информацией (жалобами, негативными отзывами)?

38. Как вы применяете навыки критического мышления для оценки достоверности данных, предоставленных проверяемой стороной?

39. Какие навыки позволяют вам интегрировать результаты проверок в систему непрерывного совершенствования (PDCA, Кайдзен)?

40. Как вы используете навыки презентации для отчётности перед руководством по итогам проверки?

4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Эта оценка должна учитывать результаты опроса, докладов с презентацией и контрольной работы.

Критерии оценивания результатов освоения дисциплины в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Система критериев оценивания, принятая в УИФР, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, продвинутый.

Компоненты компетенций	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	продвинутый
Знания	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самосто-	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, про-	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.

	ятельного воспроизведения и применения информации.	дуктивно применяет в знакомых ситуациях.	
Умения	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)
Навыки	Студент демонстрирует готовность к решению ограниченного количества нетипичных задач при условии оказания ему методической помощи (например, постановка уточняющих вопросов), а также не готов решать практические задачи повышенной сложности и принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	Студент демонстрирует готовность к самостоятельному решению ограниченного количества нетипичных задач, но испытывает трудности при решении практических задач повышенной сложности, позволяющих принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	Студент готов решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

При проведении текущей и промежуточной аттестации по дисциплине в рамках традиционной шкалы оценивания применяются следующие критерии:

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание

5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетворительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, представлены в методических материалах вуза «Положение об организации, формах и методах оценки качества освоения основной образовательной программы».

4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации указанных обучающихся создаются фонды оценоч-

ных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Такие оценочные средства создаются по мере необходимости с учетом различных нозологий. При проведении текущей и промежуточной аттестации для указанных лиц предусмотрено включение в учебный процесс различных посредников, включая тьюторов и уполномоченных по делам инвалидов. Форма проведения текущей аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости таким студентам обеспечиваются соответствующие условия проведения занятий и аттестации, в том числе предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

РАЗДЕЛ 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения

При проведении учебных занятий преподаватели обеспечивают развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей).

Выбор методов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки педагогов, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежу-

точной аттестации, а также помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС организации.

Помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор). Компьютерный класс с установленным программным обеспечением; электронная библиотека.

Особенности материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса с участием лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов различной нозологии, предусматриваются и реализуются по мере необходимости. Критерии и порядок создания таких условий указаны в Положении об организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в Уральском институте фондового рынка.