

**Министерство науки и высшего образования РФ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

---

Направление подготовки/специальность: 27.03.02 Управление качеством

Наименование образовательной программы: Управление качеством продукции, процессов и услуг

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Заочная

**Рабочая программа дисциплины**  
**ОЦЕНКА РАБОТЫ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**


<b>Блок:</b>	<b>Блок 1 «Дисциплины (модули)»</b>
<b>Часть образовательной программы:</b>	Вариативная
<b>№ дисциплины по учебному плану:</b>	Б1.В.03.06.01
<b>Трудоемкость в зачетных единицах:</b>	10 семестр - 3;
<b>Часов (всего) по учебному плану:</b>	108 часов
<b>Лекции</b>	10 семестр - 4 часа;
<b>Практические занятия</b>	10 семестр - 8 часов;
<b>Лабораторные работы</b>	не предусмотрено учебным планом
<b>Консультации</b>	10 семестр - 2 часа;
<b>Самостоятельная работа</b>	10 семестр - 92,8 часа;
<b>в том числе на КП/КР</b>	не предусмотрено учебным планом
<b>Иная контактная работа</b>	10 семестр - 0,9 часа;
<b>включая:</b> Тестирование Контрольная работа	
<b>Промежуточная аттестация:</b>	
<b>Зачет с оценкой</b>	10 семестр - 0,3 часа;

**Москва 2018**

## ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ:

Преподаватель

(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Колесник В.Н.
	Идентификатор	Rc978caae-KolesnikVN-eef65037

(подпись)


В.Н. Колесник

(расшифровка подписи)

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной программы

(должность, ученая степень, ученое звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Киселева М.А.
	Идентификатор	R0edb956b-BaranovaMA-72cea98f


(подпись)

М.А. Киселева

(расшифровка  
подписи)

Заведующий выпускающей  
кафедры

(должность, ученая степень, ученое звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

(подпись)

Н.Л. Кетоева

(расшифровка  
подписи)

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины:** Изучение базовых понятий, основных теорем и алгоритмов оценки систем массового обслуживания

### Задачи дисциплины

- Освоить навыки работы при решении практических задач по качественному обслуживанию клиентов;
- Применять на основе анализа конкретных ситуаций необходимые и обоснованные инструменты управления качеством;
- Овладеть методами оценки прогресса в области улучшения качества.

Формируемые у обучающегося **компетенции** и запланированные **результаты обучения** по дисциплине, соотнесенные с **индикаторами достижения компетенций**:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
ПК-7 способностью руководить малым коллективом		знать: - факторы, влияющие на производственный процесс.  уметь: - выбирать методы контроля и управления персоналом для обеспечения должного качества обслуживания.
ПК-9 способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности		знать: - нормативную базу, используемую при контроле и управлении качеством.  уметь: - применять знание этапов жизненного цикла товаров и предоставляемых услуг.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин основной профессиональной образовательной программе Управление качеством продукции, процессов и услуг (далее – ОПОП), направления подготовки 27.03.02 Управление качеством, уровень образования: высшее образование - бакалавриат.

Базируется на уровне среднего общего образования.

Результаты обучения, полученные при освоении дисциплины, необходимы при выполнении выпускной квалификационной работы.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ п/п	Разделы/темы дисциплины/формы промежуточной аттестации	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы										Содержание самостоятельной работы/ методические указания	
				Контактная работа							СР				
				Лек	Лаб	Пр	Консультация		ИКР		ПА	Работа в семестре	Подготовка к аттестации /контроль		
КПР	ГК	ИККП	ТК												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Основные понятия	27.9	10	1	-	2	-	0.6	-	0.3	-	24	-	<p><b><u>Подготовка к текущему контролю:</u></b> Повторение материала по разделу "Основные понятия" <b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b> [1], п. 8.1 [2], стр. 178-186</p>	
1.1	Пространство клиента. Маркетинг клиента	27.9		1	-	2	-	0.6	-	0.3	-	24	-		
2	Сфера сервиса	27.9		1	-	2	-	0.6	-	0.3	-	24	-		<p><b><u>Подготовка к текущему контролю:</u></b> Повторение материала по разделу "Сфера сервиса" <b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b> [1], п. 6.1 [2], стр.131-143</p>
2.1	Системный подход в сфере сервиса. Менеджмент качества сферы сервиса	27.9		1	-	2	-	0.6	-	0.3	-	24	-		
3	Оценка качества обслуживания клиентов	34.2		2	-	4	-	0.8	-	0.3	-	27.1	-		<p><b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Изучение дополнительного материала по разделу "Оценка качества обслуживания клиентов" <b><u>Подготовка к текущему контролю:</u></b> Повторение материала по разделу "Оценка качества обслуживания клиентов" <b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b> [1], п. 6.2, 6.3 [2], стр. 236-246</p>
3.1	Мотивация персонала в системе обслуживания клиентов. Инструменты оценки качества обслуживания клиентов	34.2		2	-	4	-	0.8	-	0.3	-	27.1	-		
	Зачет с оценкой	18.0		-	-	-	-	-	-	-	0.3	-	17.7		
	<b>Всего за семестр</b>	<b>108.0</b>		<b>4</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>2.0</b>	<b>-</b>	<b>0.9</b>	<b>0.3</b>	<b>75.1</b>	<b>17.7</b>		

	Итого за семестр	108.0		4	-	8	2.0	0.9	0.3	92.8	
--	------------------	-------	--	---	---	---	-----	-----	-----	------	--

**Примечание:** Лек – лекции; Лаб – лабораторные работы; Пр – практические занятия; КПр – аудиторные консультации по курсовым проектам/работам; ИККП – индивидуальные консультации по курсовым проектам/работам; ГК- групповые консультации по разделам дисциплины; СР – самостоятельная работа студента; ИКР – иная контактная работа; ТК – текущий контроль; ПА – промежуточная аттестация

### **3.2 Краткое содержание разделов**

#### 1. Основные понятия

##### 1.1. Пространство клиента. Маркетинг клиента

Основные понятия. Правовая база контроля качества. Механизмы контроля качества. Понятие маркетинга клиента. Сферы и области маркетинга клиентов.

#### 2. Сфера сервиса

##### 2.1. Системный подход в сфере сервиса. Менеджмент качества сферы сервиса

Понятие системного подхода. Элементы системы обслуживания клиентов. Методы стимулирования в обслуживании клиентов. Принципы менеджмента качества. Нормативная база менеджмента качества.

#### 3. Оценка качества обслуживания клиентов

3.1. Мотивация персонала в системе обслуживания клиентов. Инструменты оценки качества обслуживания клиентов

Общие требования критериев мотивации персонала. Показатели работы сотрудников предприятия в системе обслуживания клиентов. Оценка работы системы обслуживания клиентов на основании КРІ. Общая характеристика механизма оценки качества. Организационные решения оценки качества обслуживания клиентов. Создание системы сервис-менеджмента. Технологии и программное решение оценки качества обслуживания клиентов.

### **3.3. Темы практических занятий**

1. Механизмы контроля качества;
2. Особенности системного подхода в сфере сервиса;
3. Мотивация персонала;
4. Организационные решения оценки качества обслуживания клиентов.

### **3.4. Темы лабораторных работ**

не предусмотрено

### **3.5 Консультации**

#### Групповые консультации по разделам дисциплины (ГК)

1. Обсуждение особенностей характеристик систем массового обслуживания
2. Обсуждение особенностей системного подхода к функционированию сферы сервиса
3. Обсуждение особенностей методов оценки систем массового обслуживания

### **3.6 Тематика курсовых проектов/курсовых работ**

Курсовой проект/ работа не предусмотрены

### 3.7. Соответствие разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

Запланированные результаты обучения по дисциплине (в соответствии с разделом 1)	Коды индикаторов	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.3.1)			Оценочное средство (тип и наименование)
		1	2	3	
<b>Знать:</b>					
факторы, влияющие на производственный процесс	ПК-7(Компетенция)		+		Тестирование/Системный подход в сфере сервиса и Система менеджмента качества
нормативную базу, используемую при контроле и управлении качеством	ПК-9(Компетенция)	+			Тестирование/Пространство клиента и Маркетинг клиента
<b>Уметь:</b>					
выбирать методы контроля и управления персоналом для обеспечения должного качества обслуживания	ПК-7(Компетенция)			+	Контрольная работа/Мотивация персонала и Оценка качества
применять знание этапов жизненного цикла товаров и предоставляемых услуг	ПК-9(Компетенция)			+	Контрольная работа/Мотивация персонала и Оценка качества

## **4. КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ)**

### **4.1. Текущий контроль успеваемости**

**10 семестр**

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Мотивация персонала и Оценка качества (Контрольная работа)
2. Пространство клиента и Маркетинг клиента (Тестирование)
3. Системный подход в сфере сервиса и Система менеджмента качества (Тестирование)

Балльно-рейтинговая структура дисциплины является приложением А.

### **4.2 Промежуточная аттестация по дисциплине**

Зачет с оценкой (Семестр №10)

Оценка определяется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ»

**Примечание:** Оценочные материалы по дисциплине приведены в фонде оценочных материалов ОПОП.

## **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Печатные и электронные издания:**

1. Белова, Т. А. Технология и организация производства продукции и услуг : учебное пособие для вузов по специальности 220501 "Управление качеством" / Т. А. Белова, В. Н. Данилин . – М. : КноРус, 2013 . – 238 с. - ISBN 978-5-406-02820-9 .;
2. И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев- "Маркетинг услуг", (2-е изд., перераб. и доп.), Издательство: "Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»", Москва, 2017 - (252 с.)

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454142>.

### **5.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:**

1. СДО "Прометей";
2. Office;
3. Windows;
4. Майнд Видеоконференции.

### **5.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:**

1. ЭБС Лань - <https://e.lanbook.com/>
2. ЭБС "Университетская библиотека онлайн" - [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red)
3. Научная электронная библиотека - <https://elibrary.ru/>
4. Электронная библиотека МЭИ (ЭБ МЭИ) - <http://elib.mpei.ru/login.php>
5. Портал открытых данных Российской Федерации - <https://data.gov.ru>
6. База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ - <https://rosmintrud.ru/opendata>



7. База открытых данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ - <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>

8. База открытых данных Министерства экономического развития РФ - <http://www.economy.gov.ru>

9. База открытых данных Росфинмониторинга - <http://www.fedsfm.ru/opendata>

10. Электронная открытая база данных "Polpred.com Обзор СМИ" - <https://www.polpred.com>

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тип помещения	Номер аудитории, наименование	Оснащение
Учебные аудитории для проведения лекционных занятий и текущего контроля	Ж-417/6, Белая мультимедийная студия	стол компьютерный, доска интерактивная, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, компьютер персональный
	Ж-417/7, Световая черная студия	стул, компьютерная сеть с выходом в Интернет, микрофон, мультимедийный проектор, экран, оборудование специализированное, компьютер персональный
Учебные аудитории для проведения практических занятий, КР и КП	Ж-417/1, Компьютерный класс ИДДО	стол преподавателя, стол компьютерный, шкаф для документов, шкаф для одежды, стол письменный, компьютерная сеть с выходом в Интернет, доска маркерная передвижная, компьютер персональный, принтер, кондиционер, стенд информационный
Учебные аудитории для проведения промежуточной аттестации	Ж-417/1, Компьютерный класс ИДДО	стол преподавателя, стол компьютерный, шкаф для документов, шкаф для одежды, стол письменный, компьютерная сеть с выходом в Интернет, доска маркерная передвижная, компьютер персональный, принтер, кондиционер, стенд информационный
Помещения для самостоятельной работы	НТБ-303, Компьютерный читальный зал	стол компьютерный, стул, стол письменный, вешалка для одежды, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный, принтер, кондиционер
Помещения для консультирования	Ж-200б, Конференц-зал ИДДО	стол, стул, компьютер персональный, кондиционер
Помещения для хранения оборудования и учебного инвентаря	Ж-417 /2а, Помещение для инвентаря	стеллаж для хранения инвентаря, экран, указка, архивные документы, дипломные и курсовые работы студентов, канцелярский принадлежности, спортивный инвентарь, хозяйственный инвентарь, запасные комплектующие для оборудования

## БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### Оценка работы системы обслуживания клиентов

(название дисциплины)

#### 10 семестр

**Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:**

КМ-1 Пространство клиента и Маркетинг клиента (Тестирование)

КМ-2 Системный подход в сфере сервиса и Система менеджмента качества (Тестирование)

КМ-3 Мотивация персонала и Оценка качества (Контрольная работа)

**Вид промежуточной аттестации – Зачет с оценкой.**

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3
		Неделя КМ:	3	7	11
1	Основные понятия				
1.1	Пространство клиента. Маркетинг клиента		+		
2	Сфера сервиса				
2.1	Системный подход в сфере сервиса. Менеджмент качества сферы сервиса			+	
3	Оценка качества обслуживания клиентов				
3.1	Мотивация персонала в системе обслуживания клиентов. Инструменты оценки качества обслуживания клиентов				+
Вес КМ, %:			30	30	40