

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.01.2021 12:02:44

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b9875b1de70b3ac0109a50a14514153b27a10ee37e75fa19

## МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра профессионального обучения и методики преподавания технологии

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 24.04.2017 г., №10

### Рабочая программа дисциплины Организация контактной зоны в сервисе

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация: бакалавр

Индустриально-педагогический факультет

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 3 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:

зачет(ы) 6

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Семинарские	36	36	36	36
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная работа	54	54	54	54
Сам. работа	54	54	54	54
Итого	108	108	108	108

Рабочая программа дисциплины Организация контактной зоны в сервисе / сост. ; Курск. гос. ун-т. - Курск, 2017. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 20 октября 2015 г. № 1169 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)" (Зарегистрировано в Минюсте России 12 ноября 2015 г. № 39702)

Рабочая программа дисциплины "Организация контактной зоны в сервисе" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль Сервис автотранспортных средств

Составитель(и):

© Курский государственный университет, 2017

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	формирование и развитие компетенций организации контактной зоны предприятия сервиса; работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.2
--------------------	-----------

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя**

**Знать:**

Знать основные принципы эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса;

**Уметь:**

анализировать состояние контактной зоны предприятия сервиса и определять показатели качества обслуживания

**Владеть:**

методикой аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны предприятия сервиса

**ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса**

**Знать:**

Знать современные виды контактных зон, их особенности, основные средства организации контактной зоны и приемы эффективного обслуживания

**Уметь:**

применять основные методы организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса

**Владеть:**

методами определения показателей качества обслуживания и навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях контактной зоны

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятий	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
	<b>Раздел 1. Сущностные характеристики и значение контактной зоны в сервисе.</b>	Раздел			
1.1	Общие понятия контактной зоны	Лек	6	2	0
1.2	Основные формы обслуживания.	Лек	6	2	0
1.3	Профессиональные требования к внешнему виду специалиста по сервису.	Лек	6	2	0
1.4	Стандарты обслуживания	Лек	6	2	0
1.5	Эстетические особенности оформления контактной зоны	Сем зан	6	4	0
1.6	Требования к персоналу контактной зоны.	Лек	6	2	0

1.7	Профессиональные требования к внешнему виду специалиста по сервису.	Сем зан	6	2	0
1.8	Требования к персоналу контактной зоны.	Сем зан	6	2	0
1.9	Основные формы обслуживания	Сем зан	6	2	0
1.10	Стандарты обслуживания	Сем зан	6	2	0
1.11	Сущностные характеристики и значение контактной зоны в ервисе.	Ср	6	14	0
	<b>Раздел 2. Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны.</b>	Раздел			
2.1	Применение основных методов организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса.	Лек	6	2	0
2.2	Регулирование процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса.	Лек	6	2	0
2.3	Эффективное взаимодействие с клиентом в условиях контактной зоны	Сем зан	6	2	0
2.4	Применение основных методов организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса.	Сем зан	6	2	0
2.5	Регулирование процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса.	Сем зан	6	2	0
2.6	Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны.	Ср	6	13	0
	<b>Раздел 3. Классификация и основные составляющие сервисной деятельности</b>	Раздел			
3.1	Основные составляющие элементы культуры сервиса.	Лек	6	2	0
3.2	Современные виды контактных зон, их особенности, основные средства организации контактной зоны.	Сем зан	6	2	0
3.3	Приемы эффективного обслуживания.	Сем зан	6	4	0
3.4	Основные составляющие элементы культуры сервиса.	Сем зан	6	2	0
3.5	Классификация и основные составляющие сервисной деятельности	Ср	6	13	0
	<b>Раздел 4. Методы изучения сервисной деятельности</b>	Раздел			
4.1	Методика аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны предприятия сервиса.	Лек	6	2	0
4.2	Методы определения показателей качества обслуживания.	Сем зан	6	2	0
4.3	Работа с жалобами потребителей	Сем зан	6	4	0
4.4	Принцип эффективного решения конфликтных ситуаций	Сем зан	6	4	0
4.5	Методы изучения сервисной деятельности	Ср	6	14	0

**5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ****5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации**

Оценочные материалы утверждены на заседании кафедры методики, педагогики и психологии профессионального образования от 27 марта 2017г. протокол №7 и являются приложением к рабочей программе дисциплины.

**5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации**

Оценочные материалы утверждены на заседании кафедры методики, педагогики и психологии профессионального образования от 27 марта 2017г. протокол №7 и являются приложением к рабочей программе дисциплины.

**6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л1.1	Таранова И. В., Трухачев А. В. - Сервисология: Учебник - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/47350">http://www.iprbookshop.ru/47350</a>	1
Л1.2	Казакевич Т. А. - Сервисная деятельность: Учебное пособие - М.: Издательство Юрайт, 2018.	<a href="http://www.biblio-online.ru/book/3D7010F7-9426-4530-875E-24226A85014C">http://www.biblio-online.ru/book/3D7010F7-9426-4530-875E-24226A85014C</a>	1

**6.1.2. Дополнительная литература**

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.1	Удальцова М. В., Наумова Е. В. - Сервисология. Человек и его потребности: учеб. пособие для вузов - М.: Омега-Л, 2012.		5
Л2.2	Мальшина Н.А., Ермакова Н.И. - Сервисология. Потребности человека: учебное пособие - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/62607.html">http://www.iprbookshop.ru/62607.html</a>	1

**6.3.1 Перечень программного обеспечения****6.3.2 Перечень информационных справочных систем****7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

7.1	Салон-лаборатория парикмахерского искусства, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, 305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. 33; 310 ауд.
7.2	Комплекты учебных столов и стульев (12 посадочных мест).
7.3	1. Парты ученические - 9 шт.
7.4	2. Стул уч. - 16 шт.
7.5	3. Жалюзи - 1 шт.

**8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЦИОНАЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Учебный процесс в университете существенно отличается от того, как он организован в средней школе. Одна из важнейших наших задач - научить студента самостоятельно учиться в дальнейшем всю жизнь.

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Студенту предоставляется возможность работать во время учебы более самостоятельно, чем учащимся в средней школе. Студент должен уметь планировать и выполнять свою работу. Удельный вес самостоятельной работы составляет по времени около 50% от всего времени изучаемого предмета. Это отражено в учебных планах и графиках учебного процесса, с которыми каждый студент может ознакомиться на кафедре, у преподавателя дисциплины.

Главное в период обучения - это научиться методам самостоятельно-го умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения.

Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин учебный план и расписание занятий вывешивается на 2-м этаже учебного корпуса. Рекомендуется не только ознакомиться с этими документами, но и изучить их.

Ежедневной учебной работе студенту следует уделять 9-10 часов своего времени, т.е. при 6 часах аудиторных занятий самостоятельной работе необходимо отводить 3-4 часа.

Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день.

С вечера всегда надо распределять работу на завтра. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы:

тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой

причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

#### РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ НА ЛЕКЦИИ

На лекциях студенты получают необходимые данные, во многом до-полняющие или разъясняющие учебник. Умение сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения является неременным условием их глубокого и прочного усвоения, а также развития умственных способностей.

Слушание и запись лекций - сложные виды вузовской работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Слушая лекции, надо отвлекаться при этом от посторонних мыслей и думать только о том, что излагает преподаватель. Краткие записи лекций, конспектирование их помогает усвоить материал.

Внимание человека неустойчиво. Требуется волевые усилия, чтобы оно было сосредоточенным. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Это должно быть сделано самим студентом. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое конспектирование приносит больше вреда, чем пользы. Некоторые студенты просят иногда лектора "читать помедленнее". Но лекция не может превратиться в лекцию-диктовку. Это очень вредная тенденция, ибо в этом случае студент механически записывает большое количество услышанных сведений, не размышляя над ними.

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 лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями: "важно", "особо важно", "хорошо запомнить" и т.п. Целесообразно разработать собственную "маркографию" (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда используй не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

#### РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Каждый учебный семестр заканчивается аттестационными испытаниями: зачетно - экзаменационной сессией.

Подготовка к экзаменационной сессии и сдача зачетов и экзаменов является ответственным периодом в работе студента. Seriously подготовиться к сессии и успешно сдать все экзамены - долг каждого студента. Рекомендуется так организовать свою учебу, чтобы перед первым днем начала сессии были сданы и защищены все контрольные и курсовые работы, сданы все зачеты, выполнены другие работы, предусмотренные графиком учебного процесса.

Основное в подготовке к сессии - это повторение всего материала, курса или предмета, по которому необходимо сдавать экзамен. Только тот успевает, кто хорошо усвоил учебный материал.

Если студент плохо работал в семестре, пропускал лекции, слушал их невнимательно, не конспектировал, не изучал рекомендованную литературу, то в процессе подготовки к сессии ему придется не повторять уже знакомое, а заново в короткий срок изучать весь материал. А это зачастую оказывается невозможно сделать из-за нехватки времени.

В дни подготовки к экзаменам избегай чрезмерной перегрузки умственной работой, чередуй труд и отдых.

Можно рекомендовать на этот период следующий режим дня. Подъем в 6:30-7:00, утренний туалет, гимнастика, завтрак (не более часа). В 8:00-8:30 - занятия (для них все должно быть подготовлено еще с вечера). Краткие паузы для отдыха устраивай через каждые 50-55 минут интенсивной работы. После 2-3 часов занятий - получасовой перерыв. После перерыва можно сосредоточенно позаниматься еще 2-2,5 часа.

Сразу же после обеда (1-1,5 часа) заниматься не рекомендуется (труд окажется малопродуктивным). Лучше сделать прогулку, выполнить какую-либо работу, не связанную с подготовкой к экзамену, отдохнуть (если есть потребность, сон - самый лучший вариант). Затем надо опять напряженно позаниматься 2,5-3 часа и 1-2 часа после ужина.

Не засиживайся за полночь. При подготовке к сдаче экзаменов старайся весь объем работы распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к экзамену, контролировать каждый день выполнения работы.