МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«28» августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТАКТНОЙ ЗОНЫ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА В СФЕРЕ ТРАНСПОРТА

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Организация и управление сервисом в сфере транспорта
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	заочная

Составитель:
_____/ к.э.н., доцент Рымарева А.С.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 4
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПОДИСЦИПЛИНЕ 4
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРАДИСЦИПЛИНЫ 5
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМДИСЦИПЛИНЫ 5
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГОТИПА 7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯОБУЧАЮЩИХСЯ 8
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 8
7.2. Организация самостоятельной работы 9
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕТЕХНОЛОГИИ 10
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕДИСЦИПЛИНЫ 11
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 11
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 12
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 13
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 14

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование системы знаний об особенностях функционирования контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта, с учетом содержательных особенностей его профессиональной деятельности, включая различные аспекты взаимодействия с клиентами (коммуникативная психология, стимулирование сбыта, оценка степени удовлетворенности клиентов и пр.)

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 «Организация контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта» относится к элективным дисциплинам Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК 1.Способен к осуществлению процесса разработки и развитию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Устанавливает коммуникации с клиентом, выстраивает процесс и объем оказания услуги с учетом требований потребителя	Знать: порядок построения коммуникации с клиентами в рамках организации функционирования контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта, технологии обслуживания клиентов в контактной зоне в соответствии с особенностями функционирования предприятий сервиса в сфере транспорта Уметь: применять основы коммуникативной психологии при взаимодействии с клиентами в рамках организации функционирования контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
	ПК-1.2. Обеспечивает консультационно-информационное сопровождение клиента и процесс формирования клиентской базы	Знать: ключевые аспекты и особенности проведения консультационного сопровождения клиентов, порядок и особенности формирования и ведения клиентской базы, особенности взаимодействия с различными типами клиентов в рамках построения взаимодействий в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта Уметь: формировать клиентскую базу предприятия сервиса в сфере транспорта, проводить профессиональные консультации и выстраивать оптимальные взаимоотношения с клиентами в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта
	ПК-1.3.Участвует в решении задач, связанных с организацией и контролем обслуживания клиента, его анализом и внедрением программ стимулирования продажи услуг	Знать: порядок организации и проведения анализа контрольных мероприятий по эффективности обслуживания клиентов в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта, методы стимулирования сбыта и их применение в рамках профессиональной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта Уметь: применять методы стимулирования сбыта в соответствии с поставленными задачами и особенностями функционирования предприятия сервиса в сфере транспорта, проводить оценку контроля качества предоставляемых услуг в рамках взаимодействий с потребителями в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта
ПК-2. .Способен к организации процесса обслуживания клиента при продаже и послепродажном обслуживания транспортных средств	ПК-2.1. Осуществляет консультирование клиентов по вопросам сервиса ТС и оформление документов, связанных с сервисным обслуживанием ТС и их компонентов	Знать: порядок построения профессионального консультирования клиентов в соответствии с конкретными поставленными вопросами сервиса транспортных средств и оформления соответствующей документации Уметь: оформлять соответствующим образом документацию, связанную с сервисным обслуживанием транспортных средств, в рамках построения взаимодействий с клиентами в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта
	ПК-2.2. Организует прием, обработку и анализ данных об удовлетворенности клиентов связанных с сервисным обслуживанием ТС и их компонентов.	Знать: порядок построения взаимодействий с клиентами в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта с целью оценки степени их удовлетворенности сервисным обслуживанием транспортного средства (ПК-2.2) Уметь: выстраивать взаимодействия с клиентами в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта с целью оценки степени их удовлетворенности сервисным обслуживанием транспортного средства; анализировать полученные данные (ПК-2.2)

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	**2**	**3**
	ПК-2.3. Осуществляет контроль качества процесса обслуживания ТС и их компонентов в соответствии с установленными нормативными документами требованиями организации-изготовителя ТС	Знать: порядок донесения информации о проведенных мероприятиях по контролю качества процесса обслуживания транспортного средства в рамках функционирования контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта Уметь: выстраивать оптимальное взаимодействие с клиентами в рамках функционирования контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта с точки зрения обеспечения контрольных мероприятий по обслуживанию транспортного средства

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 5 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1. Построение коммуникации и консультационное сопровождение клиентов в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта.	1	1		30
Тема 2. Контроль качества обслуживания клиентов. Программы стимулирования сбыта.	1	2		22
Тема 3. Документационное сопровождение клиентов по вопросам сервисного обслуживания транспортных средств.	1	-		15
Тема 4. Осуществление контрольных мероприятий в рамках функционирования контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта.	1	1		25
Зачет				**4**
Всего по дисциплине:	**4**	**4**		**96**

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Построение коммуникации и консультационное сопровождение клиентов в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта.

Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта: навигация посетителей, организация пространства контакта, осуществление ключевых сервисных операций, расстановка ключевых сотрудников. Оптимальное построение взаимодействий между отделами контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта. Особенности технологии обслуживания и функционирования технологического цикла обслуживания клиента в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта. Особенности взаимодействия с различными типами клиентов в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта. Проведение профессиональных консультаций. Формирование и ведение клиентской базы предприятия сервиса в сфере транспорта.

Тема 2. Контроль качества обслуживания клиентов. Программы стимулирования сбыта.

Оценка качества обслуживания клиентов. Методы стимулирования сбыта. Стимулирование клиентов предприятия сервиса в сфере транспорта. Эффективность мероприятий по стимулированию сбыта. Создание эффективной системы клиентского сервиса. Управление качеством обслуживания клиентов в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта.

Тема 3. Документационное сопровождение клиентов по вопросам сервисного обслуживания транспортных средств.

Документационное сопровождение сервисного обслуживания транспортных средств. Взаимодействие с клиентами в рамках контактной зоны при оформлении соответствующей документации.

Тема 4. Осуществление контрольных мероприятий в рамках функционирования контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта.

Проведение контрольных мероприятий в рамках функционирования контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта. Контроль деятельности персонала контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта. Способы оценки удовлетворенности клиентов. Анализ удовлетворенности клиентов предприятия сервиса в сфере транспорта.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия

№ темы	Тема занятия	Вид занятия/Наименование оценочного средства
1	*2*	*3*
1.	Профессиональные консультации различных типов клиентов	ПЗ/ Решение

	в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта.	практических задач и индивидуальных заданий
2.	Особенности формирования эффективной системы клиентского сервиса предприятия в сфере транспорта	СЗ/Дискуссия
4.	Разработка формы оценки степени удовлетворенности клиентов сервисным обслуживанием.	ПЗ/Решение практических задач и индивидуальных заданий

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса, обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
2	Подготовка к тематической дискуссии
1, 4	Разбор и анализ ситуационных задач
1 – 4	Подготовка и сдача контрольной работы

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Организация контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- тематическая дискуссия (тема № 2);
- анализ конкретных ситуаций (тема № 1, 4).

Тематическая дискуссия - способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения или дебатов.

Анализ конкретных ситуаций - анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

При анализе конкретных ситуаций рекомендуется рассмотрение проблемы с разных точек зрения и предложения различных способов ее решения.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Резник Г. А. Сервисная деятельность : Учебник : ВО - Бакалавриат / Пензенский государственный университет архитектуры и строительства.- 1. –М. : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018.- 202 с.	основная	-	ЭБС ZNANIUM..
Бачурин А. А. Маркетинг на автомобильном транспорте : Учебное пособие / Бачурин А. А. 3-е изд., испр. и доп.- Москва : Юрайт, 2019.- 208 с. (Высшее образование) .	основная		ЭБС Юрайт
Ойнер О. К. Удовлетворенность потребителя. Эмпирические исследования и практика измерения : Монография : Дополнительное профессиональное образование / Национальный исследовательский университет "Высшая школа экономики".- 1.- М. : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2012.- 220 с.	дополнительная		ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	ЭБС ЗНАНИУМ http://www.znanium.com/
2	ЭБС АЙБУКС http://www.ibooks.ru/
3	ЭБС ЮРАЙТ http://www.biblio-online.ru/
4	ЭБС BOOK.RU http://www.book.ru/

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Таблица 9.2.1 – Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г.)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г.)
3	7-Zip (freeware)
4	FireFox 77.0.1 (freeware)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	**Адрес (местоположение) учебных аудиторий**
Ауд. 411 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 56 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор Optoma x 400 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME402X - 1 шт., Звуковые колонки JBL 25 - 2 шт., Экран с электропривод,DRAPER 96 160x210 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 509А Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) с использованием персональных компьютеров,	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 48 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт., Компьютер I5-7400/8Gb/1Tb/ DELL S2218H - 19 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).