

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценка удовлетворенности потребителей в рамках менеджмента организации

Код модуля
1148419(1)

Модуль
Основы менеджмента

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Андреева Мария Евгеньевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	инноватики и интеллектуальной собственности
2	Белых Татьяна Аркадьевна	кандидат физико-математических наук, без ученого звания	Доцент	инноватики и интеллектуальной собственности

Согласовано:

Управление образовательных программ

Т.Г. Комарова

Авторы:

- Андреева Мария Евгеньевна, Старший преподаватель, инноватики и интеллектуальной собственности
- Белых Татьяна Аркадьевна, Доцент, инноватики и интеллектуальной собственности

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Оценка удовлетворенности потребителей в рамках менеджмента организации

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	5	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен Курсовая работа	
4.	Текущая аттестация	Домашняя работа	2
		Реферат	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Оценка удовлетворенности потребителей в рамках менеджмента организации

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-10 -Способен осуществлять мероприятия по управлению качеством эксплуатации продукции, в том числе по взаимодействию с потребителями продукции (услуг) организации	3-1 - Излагать основные понятия, законодательство, стандарты, государственные, локальные и отраслевые нормативно-правовые акты в сфере управления качеством (менеджмента качества) эксплуатации продукции, в том числе требования стандарта на систему менеджмента по удовлетворённости потребителей 3-2 - Характеризовать методы измерения удовлетворенности потребителей	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Курсовая работа Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен

	<p>П-1 - Разрабатывать предложения по реализации выполнения требований потребителей к элементам системы менеджмента качества относительно выпускаемой продукции</p> <p>У-1 - Составлять документацию для обеспечения рассмотрения рекламаций и претензий к качеству продукции (работ, услуг)</p> <p>У-2 - Анализировать рекламации и претензии к качеству продукции (работ, услуг) с учетом положений нормативно-технической документации</p>	
--	---	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.50		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа1</i>	6,8	50
<i>домашняя работа2</i>	6,15	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.50		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.50		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.50		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>Реферат</i>	6,14	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1.00		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0.00		

3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
выполнение заданий по проекту	6,18	100
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– 0.4		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – 0.6		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение

	умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Ориентация на потребителя в деятельности организации
2. Методы управления взаимоотношениями с потребителями
3. Моделирование улучшенного процесса рассмотрения обращений потребителей
4. Анализ эффективности управления взаимоотношениями с потребителями

Примерные задания

В результате выполнения практического задания :

- выбрать виртуальную организацию или сферу деятельности
- определить тип потенциальных потребителей с учетом квалификации
- дать характеристику потребителей и способы взаимодействия с ними

В результате выполнения практического задания рассматривается классификация методов управления взаимоотношениями с потребителями.

1. вступительное слово преподавателя по теме практики
2. коллективное обсуждение вопросов по теме
3. поиск информации по теме
4. индивидуальные доклады по теме
5. заключительное слово по теме

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Домашняя работа № 1

Примерный перечень тем

1. Особенности методов оценки удовлетворенности в производстве услуг (на примере организации по выбору студента)
2. Применение инструмента QFD для улучшения характеристик продукции на основе требований потребителей (на примере организации по выбору студента)

Примерные задания

1. Определить цель и задачи работы
2. Предоставить перечень источников информации по теме домашней работы;
3. Провести теоретический анализ темы работы
4. Привести практическую часть (или представить примеры) в соответствии с темой работы.
5. Сделать заключение по теме и достижению цели работы.
6. Оформить работу и сдать преподавателю

7. В случае необходимости внести изменения в соответствии с замечаниями преподавателя

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа № 2

Примерный перечень тем

1. Анализ эффективности управления взаимоотношениями с потребителями (на конкретном примере по выбору студента)

Примерные задания

1. Определить цель и задачи работы
2. Предоставить перечень источников информации по теме домашней работы;
3. Провести теоретический анализ темы работы
4. Привести практическую часть (или представить примеры) в соответствии с темой работы.

5. Сделать заключение по теме и достижению цели работы.

6. Оформить работу и сдать преподавателю

7. В случае необходимости внести изменения в соответствии с замечаниями преподавателя

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Реферат

Примерный перечень тем

1. Эволюция современных подходов к управлению взаимоотношениями с потребителями : «Лестница взаимоотношений с потребителем»;

2. Эволюция современных подходов к управлению взаимоотношениями с потребителями: - акценты на развитие и расширение взаимоотношений;

3. Эволюция современных подходов к управлению взаимоотношениями с потребителями: - удержание потребителя.

Примерные задания

1. Определить цели и задачи работы

2. Составить план реферата

3. Подобрать источники информации;

4. Изучить основной теоретический материал

5. Подобрать практические примеры

6. Сделать заключение о достижении цели работы

7. Оформить работу в MSWord, шрифт 12 пт, объем 5-15 стр.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Переход от понимания качества как добротности товара к пониманию качества как удовлетворенности потребителя.

2. ГОСТ Р 56036-2014 как результат обобщения передового опыта в применении мониторинга
3. Совместимость ГОСТ Р 56036 со стандартами семейства ИСО 9000
4. Перечень процессов СМК, в которых используется информация об удовлетворенности потребителей.
5. Ценность продукта и удовлетворенность потребителя.
6. Объект качества. Параметры качества продукции и услуг.
7. Модель Кано – метод исследования для оценки эмоциональной реакции потребителя на отдельные характеристики продукции.
8. Планирование методов получения информации об удовлетворенности потребителей с учетом требований ГОСТ Р 54732/ИСО/ТК 10004.
9. Прямой голос потребителя. Проведение маркетинговой разведки.
10. Независимые отзывы – благодарности, жалобы и иные обращения, демонстрирующие восприятие потребителем товара.
11. Формирование структуры обеспечивающей проведение мониторинга с указанием полномочий и выделением ресурса.
12. Формирование правил обработки полученных данных и порядка их исследования
13. Сравнение методов оценки при использовании различных методов сбора информации
14. Дерево потребительской удовлетворенности
15. Методы определения нужд потребителя.
16. Количественные оценки степени удовлетворенности потребителей
LMS-платформа – не предусмотрена

5.3.2. Курсовая работа

Примерный перечень тем

1. Исследование процесса управления взаимоотношениями с потребителями в виртуальной организации по выбору студента
2. Применение инструмента QFD для улучшения характеристик продукции на основе требований потребителей в виртуальной организации по выбору студента
3. Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством продукции, услуг в виртуальной организации по выбору студента

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность предпринимательская деятельность целенаправленная работа с	Технология дебатов, дискуссий Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной	ПК-10	З-1 З-2 У-1 У-2 П-1	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Курсовая работа Лекции Практические/семинарские занятия

	информацией для использования в практических целях	успешной профессиональной деятельности Технология самостоятельной работы			Реферат Экзамен
--	--	---	--	--	--------------------