

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.17.17.Клиентоориентированные технологии

на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2019)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Формирование у бакалавров комплексного подхода к пониманию клиентоориентированных технологий.

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать представление о современных технологиях клиентоориентированного сервиса;
- изучить методики, направленных на создание сервисов, ориентированных на потребителей услуг и гармонично встраивающийся в их деятельность;
- рассмотреть фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях на базе клиентоориентированной культуры компании, клиентоориентированного топменеджмента, клиентоориентированного персонала, клиентоориентированных бизнес-процессов в условиях ориентирования стратегия и ценностей предприятия на долгосрочные взаимоотношения с клиентами;
- определить технологии улучшения качества обслуживания.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Клиентоориентированные технологии» изучается в 3 семестре (5 семестре ЗФО) и является предшествующей для следующих дисциплин «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Экспертиза и диагностика объектов сервиса», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», и др.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единицы(ы), 108 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	3 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	51	51
лекционные (ЛК)	17	17
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	34	34
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	57	57
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов

	5 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	16	16
лекционные (ЛК)	8	8
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	8	8
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	92	92
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-1. Способен применять	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Знать: основы клиентоориентированной коммуникации, основы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Уметь: устанавливать и поддерживать контакт с клиентом, определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Владеть: технологией анализа потребностей клиентов в процессе коммуникации, методами определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Знать: техники установления контакта с клиентом, технологические новаций и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности Уметь: определять истинные потребности клиента, осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Владеть: принципами сегментирования клиентов, технологиями поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	Знать: технологии построения коммуникации, принципы поведения в эмоционально напряженных ситуациях, основные программные продукты для сферы сервиса Уметь: выходить из эмоционально напряженных ситуаций, проводить переговоры по телефону, использовать основные программные продукты для сферы сервиса Владеть: навыками использования стандартов обслуживания клиентов, технологией использования основных программных продуктов для сферы сервиса

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1	Современные технологии клиентоориентированного сервиса	Технологии клиентоориентированного сервиса	26	4	8	0	14
2	2	Методики, направленные на создание сервисов	Методики, направленные на создание сервисов	26	4	8	0	14
3	3	Фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях	Фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях	26	4	8	0	14
4	4	Качество обслуживания	Улучшение качества обслуживания	30	5	10	0	15

Итого	108	17	34	0	57
-------	-----	----	----	---	----

3.1 Структура дисциплины для заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1	Современные технологии клиентоориентированного сервиса	Технологии клиентоориентированного сервиса	27	2	2	0	23
2	2	Методики, направленные на создание сервисов	Методики, направленные на создание сервисов	27	2	2	0	23
3	3	Фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях	Фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях	27	2	2	0	23
4	4	Качество обслуживания	Улучшение качества обслуживания	27	2	2	0	23
Итого				108	8	8	0	92

3.4. Содержание разделов дисциплины

3.4.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1	Технологии клиентоориентированного сервиса	Сущность и функции клиентоориентированного подхода в деятельности сервисного предприятия	4	2
2	2	Методики, направленные на создание сервисов	Роль клиентоориентированности в удовлетворении потребностей потребителей сервиса. Элементы клиентоориентированности. Ключевые компетенции	4	2
3	3	Фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях	Фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях на базе клиентоориентированной культуры компании, клиентоориентированного топменеджмента, клиентоориентированного персонала, клиентоориентированных бизнес-процессов в условиях ориентирования стратегия и ценностей предприятия на долгосрочные взаимоотношения с клиентами.	4	2

4	4	Улучшение качества обслуживания	Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала	5	2
---	---	---------------------------------	--	---	---

3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1	Технологии клиентоориентированного сервиса	Клиентоориентированность компании: суть понятия. Критерии клиентоориентированности. Основы клиентоориентированного подхода в обслуживании различных типов клиентов. Общение с клиентом по телефону. Создание оптимальной рабочей среды.	8	2
2	2	Методики, направленные на создание сервисов	Стандарты клиентоориентированного обслуживания. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице, ресторане, досуговом центре, Тренинги по клиентоориентированности. Уровни сервиса. Как работать с жалобами клиентов – пошаговый алгоритм.	8	2
3	3	Фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях	Механизмы, принципы клиентоориентированных технологий в сервисе. Применение клиентоориентированного подхода при обслуживании потребителей сервисного предприятия. Клиенты сервисных предприятий и их потребности	8	2
4	4	Улучшение качества обслуживания	Сущность клиентоориентированного подхода. Качество обслуживания глазами клиента и сотрудника компании. Последствия некачественного обслуживания клиента. Установки и поведение менеджера как основа клиентоориентированности. Выбор верной роли в коммуникации. Сложные ситуации в работе с клиентами. Техники эмоциональной саморегуляции.	10	2

3.4.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

3.6. Самостоятельная работа студентов

Модуль	Номер раздела	Содержание материала, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1	Клиентоориентированный подход в организации сервиса и обслуживания: подходы. Клиентоориентированный подход с позиции уровня потребностей.	Сообщение, доклад	14	23
2	2	Общие правила клиентоориентированности. Консультирование клиента. Работа со сложным клиентом.	Сообщение, доклад	14	23
3	3	Лестница покупательской приверженности	Электронная презентация	14	23
4	3	Основы клиентоориентированного подхода в обслуживании различных типов клиентов. Типы клиентов. особенности работы с разными группами потребителей.	Электронная презентация	15	23

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Устюжина А.Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина. - Чита: ЗабГУ, 2016. 147 с.
2. Чудновский А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учеб. пособие / Чудновский Алексей Данилович, Жукова Марина Александровна. - Москва: Федеральное агенство по туризму, 2014. - 304 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры : Учебник и практикум / Восколович Н. А. - 3-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2019. - 191с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/69C00913-96E6-428A-906A-543C29FCDB97>
- 2 Кулибанова В.В. Маркетинг в сервисе : Учебник и практикум / Кулибанова В.В. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 259 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221>
3. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976514157.html>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

5.2.2. Издания из ЭБС

- 1 Ветитнев А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : Учебник / Ветитнев А.М., Коваленко В.В., Коваленко В.В. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 402 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>
- 2 Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие / Казакевич Т.А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 185 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>
- 3 Колодий Н.А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте : Учебное пособие / Колодий Н.А. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 326с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/B043DFBD-A143-49A1-ACCE-A03C7A8B6D14>
- 4 Скобельцына А.С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для академического бакалавриата : Учебник / Скобельцына А.С., Шарухин А.П. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 262 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/DCA67411-517A-4BD1-A3E1-1F562DA0794B>
- 5 Скобкин С.С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для СПО : Учебник и практикум / Скобкин С.С. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 373 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/C2D85AAC-9B58-4BF1-8674-B83A0A15F423>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://www.biblio-online.ru/Электронно-библиотечная система «Юрайт»>
<http://www.studentlibrary.ru/Электронно-библиотечная система «Консультант студента»>
<http://ecsocman.hse.ru/Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»>
<http://studentam.net/ Электронная библиотека учебников>
<http://www.elobook.com/ Экономическая библиотека онлайн>
<http://eur.ru/Catalog/All-All.asp/ Библиотека экономической и управленческой литературы>

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".
 Программное обеспечение специального назначения:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	
Помещение для самостоятельной работы	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Практика преподавания дисциплины демонстрирует тот факт, что, несмотря на доступность необходимой информации по дисциплине (наличие учебников, учебных и учебно-методических пособий и печатном виде, в ЭБС, возможность получения информации из ресурсов сети

интернет и т.д.), серьезные затруднения у студентов вызывают анализ, синтез, систематизация материала, а также выделение в нем принципиальных и существенных аспектов, отвечающим современным научным концепциям и подходам.

В связи с этим основным источником теоретического материала по дисциплине выступают лекции, посещение которых является обязательной составляющей успешного освоения дисциплины.

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Как правило, организация самостоятельной работы предполагает:

- постановку цели;
- составление соответствующего плана;
- поиск, обработку информации;
- представление результатов работы.

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям

Для повышения эффективности проведения практических занятий необходимо учитывать все рекомендации по подготовке к ним, которые даются преподавателем в начале каждого модуля (формулируются соответствующие задания, проблемно-ориентированные вопросы, представляются рекомендации по методике организации различных форм проведения занятий и т.д.). Определенные формы и методы работы на занятиях требуют предварительной самостоятельной подготовки студентов. Поэтому необходимо фиксировать все рекомендации преподавателя по подготовке к занятиям.

Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются преподавателем);
- владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
- уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
- уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
- владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);

- уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;
- при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
- оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;
- при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;

- владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).

Семинар – вид практических занятий, предусматривающий самостоятельную проработку студентами отдельных тем и проблем с содержанием учебной дисциплины и последующим представлением и обсуждением результатов этого изучения (в различных формах). Семинары представляют собой своеобразный синтез теоретической подготовки студентов с практической. Основной дидактической целью семинаров выступает оптимальное сочетание лекционных занятий с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов. Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов)

Данный вид учебно-познавательной деятельности требует от студентов достаточно высокого базового уровня подготовки, большой степени самостоятельности и целого ряда умений и навыков серьезной интеллектуальной работы.

Работа по подготовке индивидуальных сообщений и докладов предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя.

Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:

- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);
- составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;
- определение источников информации;
- работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);
- формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.

Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых источников информации.

Разработчик/группа разработчиков: Устюжина Алена Юрьевна, доцент кафедры ТМПОСиТ

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2019 г. № 1)**

Согласована с выпускающей кафедрой

Заведующий кафедрой

« ____ » _____ 20 ____ г.