

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра "Сервис, туризм и торговое дело"

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«20» января 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.Б.21 Формирование клиентурных отношений

Направление подготовки/специальность: 38.03.06 - Торговое дело

Профиль/направленность/специализация: Логистика в торговой деятельности

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2019

**Авторы программы:**

Кандидат экономических наук, доцент Зобова Елена Валерьевна

Кандидат экономических наук, доцент Кондраков Игорь Викторович

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.06 - Торговое дело (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «12» ноября 2015 г. № 1334).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры "Сервис, туризм и торговое дело" «12» января 2021 г. Протокол № 5

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «20» января 2021 г. № 5.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	16
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	18
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	19

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ОК-4 Способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ПК-6 Способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение

### 1.2 Виды и задачи профессиональной деятельности по дисциплине:

- организационно-управленческая

### 1.3 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Знания и умения, необходимые для формирования трудового действия / компетенции
	ОК-4 Способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знает и понимает: знать принципы командной работы, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
		Умеет (способен продемонстрировать): уметь использовать навыки работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
		Владеет: владеть принципами командной работы, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
	ПК-6 Способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение	Знает и понимает: знать сущность, принципы поведения партнеров; принципы отбора партнеров исходя из принципов экономической выгоды и надежности
		Умеет (способен продемонстрировать): выбирать деловых партнеров по различным видам деятельности, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение.
		Владеет: навыки проведения деловых переговоров, заключения договоров, и контроля за их выполнением.

### 1.4 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ОК-4 Способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения				
		Заочная (семестр)				
		1	2	4	5	6

1	Менеджмент и маркетинг в торговой деятельности			+	+	
2	Основы торгового дела	+	+			
3	Управление человеческими ресурсами в логистике					+

ПК-6 Способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения				
		Заочная (семестр)				
		2	3	6	7	8
1	Аутсорсинг в логистике	+				
2	Духовно-нравственное воспитание	+				
3	Интернет-реклама			+		
4	Интернет-торговля					+
5	Информационное обеспечение в логистической деятельности			+		
6	Технологическая практика			+	+	
7	Управление затратами в коммерческой деятельности		+			
8	Электронная коммерция					+

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Формирование клиентурных отношений» относится к базовой части учебного плана ОП по направлению подготовки 38.03.06 - Торговое дело.

Дисциплина «Формирование клиентурных отношений» изучается в 7 семестре.

## 3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 3 з.е.

Заочная: 3 з.е.

Вид учебной работы	Заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>108</b>
Контактная работа	12
Лекции (Лекции)	6
Практические (Практ. раб.)	6
Самостоятельная работа (СР)	92

Зачет	4
-------	---

### 3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		3	3	3	
7 семестр					
1	Система качества обслуживания клиентов: основные составляющие и их взаимосвязь	1	1	15	Собеседование
2	Основные задачи стандартов обслуживания клиентов	1	1	15	Тестирование; Опрос
3	Типология клиентов	1	1	15	Опрос
4	Эффективность как критерий успеха организации	1	1	16	Опрос
5	Принципы построения системы мотивации	1	1	16	Собеседование; Тестирование
6	Инструменты контроля качества обслуживания	1	1	15	Собеседование

### (ПК-6)

#### Лекция.

Философия сервиса и ее влияние на обслуживание клиентов. Условия повышения качества обслуживания клиентов происходит при условии реализации системного подхода, включающего в себя: отбор персонала, соответствующего требованиям клиенториентированного подхода к обслуживанию; наличие четких и понятных сотрудникам правил работы с клиентами, описание основных рабочих процедур («Стандартов обслуживания клиентов»);

#### Практическое занятие.

Наличие системы обучения: вводного, и регулярного. Принципы, позволяющие быстро усваивать и применять на практике стандарты, и выработать необходимые навыки для их исполнения; Мотивации (как монетарной, так и нефинансовой), побуждающая сотрудников соблюдать установленные стандарты обслуживания; регулярный и систематический контроль за соблюдением стандартов и предоставление сотрудникам объективной обратной связи по итогам оценки. Результаты мониторинга должны находить свое отражение в системе мотивации и являться основанием для доработки или корректировки стандартов. Элементы системы.

#### Задания для самостоятельной работы.

1. Специфические характеристики сервиса.
2. Шесть ключевых аспектов, определяющих качество сервиса.

3. Изучить и систематизировать справочные материалы с использованием глобальной сети «Интернет», учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации по дисциплине.
4. Провести сравнительный анализ характеристик сервиса в компании.
5. Углубленное изучение материалов темы.

## **Тема 2. Основные задачи стандартов обслуживания клиентов (ОК-4)**

### **Лекция.**

Унифицированные действия персонала в сфере обслуживания сетевых компаний. Понятие бренда и его узнаваемости за счет единообразия порядка предоставления услуг и качества обслуживания клиентов. Рабочие процедуры. Стандарты обслуживания. Комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания, которые призваны гарантировать установленный уровень качества для всех производимых операций. Качество обслуживания в организациях индустрии сервиса. Критерии стандартов: соизмеримость, реальность исполнения, прозрачность для сотрудников целей, достигаемых за счет исполнения стандартов, актуальность, вариативность, комплексность и экономическая целесообразность. Идеология обслуживания.

### **Практическое занятие.**

Уровни управления сервисным поведением: стратегический и оперативный. Стратегический уровень управления сервисом. Ценности и философия компании и бренда. Клиентское послание бренда. Клиентская политика компании. Оперативный уровень управления. Положение по работе с клиентами. нормы и стандарты. Требования к персоналу, модель компетенций сотрудника фронт-офиса. Оценка работы персонала. Аттестационные процедуры. Управленческий мониторинг, контроль сервисного поведения персонала.

Оценка качества обслуживания «извне», со стороны клиента. Мотивационные и зарплатные схемы, стимулирующие сервисное поведение

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. План управления сервисным поведением.
2. Кейс по модели компетенций сервисных подразделений
3. Деловая игра «Интервью по компетенциям»
4. Таинственный покупатель - Mystery shopping
5. Углубленное изучение материалов темы.

## **Тема 3. Типология клиентов (ПК-6)**

### **Лекция.**

Понятие и классификация типологий клиента и их особенность в обслуживании потребителя. Критерии типологии клиента: ориентируясь на их поведенческую активность и эмоциональную отзывчивость (Т. Муладжанова): 1) «Аналитик» – ему присущи пассивность поведения и отсутствие эмоциональной отзывчивости. 2) «Добряк» – ему присущи пассивность поведения и эмоциональная отзывчивость. 3) «Активист» - ему присущи активность в поведении и отсутствие отзывчивости. 4) «Энтузиаст» - ему присущи активность поведения и эмоциональная отзывчивость. клиентами. Цветная типология, геометрическая и др. Работа с различными категориями клиентов: «обычные» клиенты, ключевые клиенты, VIP-клиенты.

### **Практическое занятие.**

Реальный и идеальный уровень качества. Процессный подход как основа управления сервисом и его качеством. Применение международных стандартов в управлении качеством сервиса: ISO 9 000, ITIL и др. Разработка КРІ в области сервиса. Инструменты для оценки качества сервиса.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Оценка клиентоориентированности компании на примерах. Выделение КРІ для разных типов услуг. Разработка перечня инструментов для оценки качества сервиса на примере разных типов услуг. Углубленное изучение материалов темы.

## Тема 4. Эффективность как критерий успеха организации (ОК-4)

### Лекция.

Взаимоотношения – основа развития организации. Возникающие проблемы из «мира чувств» (психологические отношения, коммуникации, ценности, мотивы) должны быть приоритетными по сравнению с проблемами из «мира фактов» (техника, технология, организация). Принцип «клиент прежде всего» более предпочтителен, чем «иерархия прежде всего».

Качество как критерий эффективности взаимосвязан с подсистемами: личное качество, качество команды, качество продукта, качество сервиса и качество организации.

### Практическое занятие.

Командный стиль управления. Обучение – основа развития и неотъемлемая часть жизненно важного процесса продвижения организации. Служба управления персоналом. Последовательность действий при внедрении норм и стандартов. Возможные препятствия при внедрении стандартов сервиса. Методы преодоления препятствий. Внутренний PR идеологии отличного сервиса. Обучение сотрудников фронт-офиса

### Задания для самостоятельной работы.

Разработка проектов внедрения системы. Разработка проекта внедрения системы управления сервисом. Разработка PR-акций по внедрению идеологии отличного сервиса. Углубленное изучение материалов темы.

## Тема 5. Принципы построения системы мотивации (ОК-4)

### Лекция.

Принципы построения системы мотивации, ориентированной на достижение высокого качества обслуживания: финансовая мотивация (система премий) должна обязательно учитывать как достигнутые сотрудником результаты продаж в денежном выражении, так и оценку качества обслуживания клиентов.

Оценки, распределенных в процентном отношении по степени своей значимости для данной компании. Финансовые показатели.

### Практическое занятие.

Оценки потребителей. Фонда оплаты и его влияние на мотивацию работников. Принцип «оплаты за улыбку».

Что для клиента идеальный сервис? Структура услуги с позиции клиента. Уровни услуги: эконом, бизнес, VIP. Претензии потребителей – как с ними работать. Основные причины возникновения претензий

### Задания для самостоятельной работы.

Работа с претензиями клиента. Диагностика причин претензии и диалог с клиентом. Разбор типичных ошибок. Углубленное изучение материалов темы.

## Тема 6. Инструменты контроля качества обслуживания (ПК-6)

### Лекция.

Понятие внутренний и внешний контроль. Преимущества и недостатки внутреннего и внешнего контроля. Главные условия обеспечения эффективности контроля: регулярность. Мониторинг работы со стороны менеджера; оценка работы методом «Тайный покупатель»; включение результатов контроля в систему оплаты труда, а также в результаты ежегодной аттестации персонала; предоставление сотрудникам развивающей обратной связи по итогам контроля со стороны непосредственного руководителя.

### Практическое занятие.

Детальный разбор сильных и слабых моментов в работе сотрудника с формулировкой конкретных рекомендаций по улучшению качества работы. Понятие потребительской лояльности. Виды лояльности. Измерение лояльности.



Использование лояльности для определения потенциала рынка. Эмоциональная и рациональная составляющие лояльности. Что хочет покупатель? Влияние факторов удовлетворенности и вовлеченности на продолжительность отношений с клиентом. Факторы, влияющие на постоянство клиента. Управление жизненным циклом клиента.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Основные показатели качества удержания клиентов. Понятие пожизненной ценности клиента. Метода расчета прибыльности клиента. Анализ статистики продаж для определения приоритетных направлений развития клиентской базы. Матрицы микросегментации: прибыль/ потенциал, выручка/ размер и т.д. Определение приоритетов в клиентской политике. Оптимизация расходов на службу продаж и сервиса. Разработка методики измерения лояльности для компаний участников. Углубленное изучение материалов темы.

### **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

#### **4.1. Распределение баллов:**

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

#### **4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля**

### **Опрос**

#### **Тема 2. Основные задачи стандартов обслуживания клиентов**

Уровни управления сервисным поведением: стратегический и оперативный.

Стратегический уровень управления сервисом.

Ценности и философия компании и бренда.

Клиентское послание бренда.

Клиентская политика компании.

Оперативный уровень управления.

Положение по работе с клиентами. нормы и стандарты.

Требования к персоналу, модель компетенций сотрудника фронт-офиса

#### **Тема 3. Типология клиентов**

Понятие и классификация типологий клиента и их особенность в обслуживании потребителя.

Критерии типологии клиента: ориентируясь на их поведенческую активность и эмоциональную отзывчивость (Т. Муладжанова):

«Аналитик» – ему присущи пассивность поведения и отсутствие эмоциональной отзывчивости.

«Добряк» – ему присущи пассивность поведения и эмоциональная отзывчивость.

«Активист» - ему присущи активность в поведении и отсутствие отзывчивости.

«Энтузиаст» - ему присущи активность поведения и эмоциональная отзывчивость. клиентами.

Цветная типология, геометрическая и др.

Работа с различными категориями клиентов: «обычные» клиенты, ключевые клиенты, VIP-клиенты.

#### **Тема 4. Эффективность как критерий успеха организации**

Взаимоотношения – основа развития организации.

Возникающие проблемы из «мира чувств» (психологические отношения, коммуникации, ценности, мотивы) должны быть приоритетными по сравнению с проблемами из «мира фактов» (техника, технология, организация).

Принцип «клиент прежде всего» более предпочтителен, чем «иерархия прежде всего».

Качество как критерий эффективности взаимосвязан с подсистемами: личное качество, качество команды, качество продукта, качество сервиса и качество организации.

Командный стиль управления.

Обучение – основа развития и неотъемлемая часть жизненно важного процесса продвижения организации.

Служба управления персоналом.

## **Собеседование**

Тема 1. Система качества обслуживания клиентов: основные составляющие и их взаимосвязь

1. Философия сервиса и ее влияние на обслуживание клиентов.
2. Условия повышения качества обслуживания клиентов происходит при условии реализации системного подхода.
3. Проанализируйте следующие понятия: отбор персонала, соответствующего требованиям клиенториентированного подхода к обслуживанию; наличие четких и понятных сотрудникам правил работы с клиентами, описание основных рабочих процедур «Стандартов обслуживания клиентов»

Тема 5. Принципы построения системы мотивации

Оценки потребителей.

Фонда оплаты и его влияние на мотивацию работников.

Принцип «оплаты за улыбку».

Что для клиента идеальный сервис?

Структура услуги с позиции клиента.

Уровни услуги: эконом, бизнес, VIP.

Претензии потребителей – как с ними работать.

Основные причины возникновения претензий

Тема 6. Инструменты контроля качества обслуживания

Понятие внутренний и внешний контроль.

Преимущества и недостатки внутреннего и внешнего контроля.

Главные условия обеспечения эффективности контроля: регулярность.

Мониторинг работы со стороны менеджера; оценка работы методом «Тайный покупатель»; включение результатов контроля в систему оплаты труда, а также в результаты ежегодной аттестации персонала; предоставление сотрудникам развивающей обратной связи по итогам контроля со стороны непосредственного руководителя.

Детальный разбор сильных и слабых моментов в работе сотрудника с формулировкой конкретных рекомендаций по улучшению качества работ.

Понятие потребительской лояльности.

Виды лояльности. Измерение лояльности.

Использование лояльности для определения потенциала рынка.

Эмоциональная и рациональная составляющие лояльности. Что хочет покупатель?

Влияние факторов удовлетворенности и вовлеченности на продолжительность отношений с клиентом.

Факторы, влияющие на постоянство клиента.

Управление жизненным циклом клиента

## **Тестирование**

Тема 2. Основные задачи стандартов обслуживания клиентов

1. Уровни управления сервисным поведением:

- а) стратегический;
  - б) оперативный.
  - в) нет верного варианта.**
2. *Стратегический уровень управления сервисом включает :*
- а) бренд
  - б) ценности и философия компании и бренда
  - в) клиентская политика компании**
  - г) функции менеджмента
3. *Оперативный уровень управления включает:*
- а) положение по работе с клиентами, нормы и стандарты
  - б) модель компетенций сотрудника фронт-офиса**
  - г) управленческий мониторинг, контроль сервисного поведения персонала
  - г) корпоративная культура
4. *Управление качеством сервиса предполагает:*
- а) процессный подход
  - б) применение международных стандартов
  - в) разработка KPI в области сервиса**
  - г) инструменты для оценки качества сервиса
5. **В чем заключается ключевая компетенция директора по сервису : \_\_\_\_\_**
6. **Потребительская лояльность – это \_\_\_\_\_**
7. **Определение приоритетных клиентов состоит: \_\_\_\_\_**

#### Тема 5. Принципы построения системы мотивации

**1. В какой период профессиональной деятельности формируется мотивация труда?**

- а) до начала профессиональной деятельности;**
- б) после приобретения трудового стажа 10-15 лет;
- в) во время адаптации в коллективе;
- г) после получения желаемой отдачи от трудовой деятельности;
- д) после признания важности труда.

**2. В соответствии с теорией «Х» Дугласа МакГрегора человек:**

- а) стремиться к проявлению самостоятельности;**
- б) обладает творческим мышлением;
- в) проявляет интерес к работе вне зависимости от форм мотивации;
- г) не любит работать и старается избежать ответственности;**
- д) ответы а) и б).

**3. В чем заключается основная идея классической теории мотивации?**

- а) самоутверждение – единственный мотивирующий фактор в работе;**

**б) деньги – единственный мотивирующий фактор в работе;**

в) жажда власти – основной мотивирующий фактор в работе;

г) мотивирует стремление к расширению масштаба контроля;

д) человека мотивируют потребности высших уровней.

**4. В чем заключается цель стимулирования персонала?**

а) побудить человека избегать конфликтов;

**б) побудить человека делать больше и лучше того, что обусловлено трудовыми отношениями;**

в) побудить человека не превышать своих полномочий;

г) внушить человеку чувство собственного достоинства;

д) обеспечить человеку достойный уровень жизни.

**5. В чем суть классической теории мотивации?**

**а) деньги – единственный мотивационный фактор;**

б) человека заставляют действовать внутренние потребности;

в) поведение человека определяется его ожиданиями;

г) самоутверждение – единственный мотивирующий фактор в работе;

д) жажда власти – основной мотивирующий фактор в работе.

**6. Вероятность увольнения по собственному желанию выше**

**а) у недавно нанятых на работу сотрудников**

б) у сотрудников, проработавших в организации 8-10 лет;

в) у сотрудников, проработавших в организации 15-20 лет;

г) у сотрудников, длительное время работающих в организации;

д) не зависит от стажа работы в организации.

**7. Для увеличения эффективности труда необходимо:**

**а) четко формулировать цель работы;**

б) давать общее представление о необходимых результатах;

в) ориентироваться не на результат, а на процесс работы;

г) своевременно стимулировать работников;

д) все вместе.

**8. Если результаты деятельности работника неудовлетворительны, то как руководителю предпочтительнее сообщить об этом:**

а) высказать свою оценку в СМИ фирмы;

б) высказать свою оценку сотруднику публично;

в) вообще не говорить работнику о характере данной ему оценки, а сразу принять соответствующие меры;

**г) высказаться в отношении отдельных достижений сотрудника и подробнее остановиться на тех результатах, которые не удовлетворяют руководство компании;**

д) возможны варианты а) и б).

**9. За что лучше всего, с точки зрения компании, платить сотруднику премию:**

а) за достижение плановых показателей;

б) за перевыполнение плана;

в) за выдающиеся заслуги;

г) не за что-то, а пропорционально чему-то, например зарплате;

д) ответы а) и в).

**10. Завышение размеров вознаграждения сотрудника обычно приводит к:**

а) постоянному увеличению эффективности его работы;

**б) временному увеличению эффективности его работы;**

в) постоянному уменьшению эффективности его работы;

г) временному уменьшению эффективности его работы;

д) снижению мотивации работника.

**11. Заключение трудовых договоров позволяет удовлетворить потребность:**

а) в уважении;

б) в самореализации;

**в) в безопасности;**

г) в стремлении к власти;

д) в стремлении к независимости.

**12. К добровольным социальным льготам относятся**

а) обязательное медицинское страхование;

б) оплата больничных листов;

в) обязательное пенсионное страхование;

г) оплата питания;

д) все перечисленные льготы являются добровольными.

**13. К представителям какой группы теории мотивации относятся Абрахам Маслоу, Дэвид МакКлеланд, Фредерик Герцберг?**

а) содержательной;

б) процессуальной;

в) классической;

г) количественной;

д) административной.

**14. К процессуальным теориям мотивации относится:**

а) теория двух факторов Герцберга;

б) теория ожиданий;

в) теория ERG Альдерфера;

г) теория А.Маслоу;

д) теория А.Файоля.

**15. Как условно называют теорию мотивации Виктора Врума?**

а) теория ожиданий;

б) теория справедливости;

в) теория X, Y;

г) пирамида Врума;

д) содержательная теория.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

### Типовые вопросы зачета (ОК-4, ПК-6)

1. Система качества обслуживания клиентов: основные составляющие и их взаимосвязь
2. Основные задачи стандартов обслуживания клиентов
3. Система управления персоналом в организациях
4. Эффективность как критерий успеха организации
5. Принципы построения системы мотивации
6. Инструменты контроля качества обслуживания
7. Обучение как необходимый элемент системы качества обслуживания клиентов
8. Корпоративная культура и бренд.
9. Формирование ценностей, принципов и правил корпоративной культуры в области работы с клиентами.
10. Сервис и бренд.
11. Стандарты и показатели качества и эффективности работы с клиентами.
12. Работа с различными категориями клиентов. "Обычные" клиенты, ключевые клиенты, VIP-клиенты.
13. Принципы определения и особенности подходов в работе с ними.
14. Технологии поиска, продажи, информирования, удержания клиентов. Формирование базы данных клиентов, которая становится базой знаний организации.
15. Роль, задачи и навыки руководителей в управлении отношениями с клиентами. Обучение необходимым навыкам. Создание цепочки "моментов истины".
16. Роль, задачи и навыки персонала, работающего с клиентами.
17. Осознание своей роли. Обучение необходимым навыкам.
18. Построение и поддержание отношений доверия с клиентами.
19. Роль современных технологий.
20. Эффективное использование вебсайтов, интернета, телефонов, call centers. Корпоративный стиль и культура общения через e-mail.
21. Инструменты и системы.
22. Необходимые для управления отношениями с клиентами модули.
23. Управление клиентской базой. Внедрение системы.
24. Обучение персонала работе в системе.

### Типовые задания для зачета (ОК-4, ПК-6)

1. Провести сравнительный анализ этапов обслуживания с клиентами. «обычные» клиенты, ключевые клиенты, VIP-клиенты.
2. Выделение критериев для сравнения и сравнительный анализ современных тенденций обслуживания потребителей.
3. Выделение критериев для сравнения и сравнительный анализ современных подходов к процессу обслуживания потребителей.

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
	ОК-4	Демонстрирует высокий уровень знаний инструментальных средств обработки данных. Свободно ориентируется в современном анализе поведения потребителей экономических благ и принципов командной работы. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано.

«зачтено»	ПК-6	Свободно ориентируется в сущности, принципах поведения партнеров; принципах отбора партнеров исходя из принципов экономической выгоды и надежности. Способен свободно выбирать деловых партнеров по различным видам деятельности, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
«не зачтено»	ОК-4	Демонстрирует слабый уровень знаний теорий дисциплины. Не владеет инструментальными средствами обработки экономической и маркетинговой информации в соответствии с поставленной задачей. Не владеет методикой современного анализа поведения потребителей экономических благ и принципов командной работы.. Не может выделить междисциплинарные связи Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.
	ПК-6	Не ориентируется в сущности, принципах поведения партнеров; принципах отбора партнеров исходя из принципов экономической выгоды и надежности. Не способен выбирать деловых партнеров по различным видам деятельности, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

### 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

### 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой



Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

#### 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;

- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Основная литература:

1. Чекмарева Г. В. Сервисная деятельность. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. - 40 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228826>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность : учебник. - Москва: Дашков и К, 2013. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012747.html>

### 6.2 Дополнительная литература:

1. Штейнгольц Б. И. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2013. - 130 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>
2. Назаркина В. А., Стребкова Л. Н. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2015. - 104 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415>
3. Тётушкин В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие. - Тамбов: Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015. - 125 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052>
4. Фурсов В. А., Лазарева Н. В., Калинин И. В., Кудряшов О. А. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. - 148 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>
5. Охотина Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. - 116 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>
6. Назаркина, В. А., Владыкина, Ю. О., Штейнгольц, Б. И. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие. - 2025-02-05; Сервисная деятельность. Практикум. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. - 100 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>

### 6.3 Иные источники:

1. ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия -
2. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания -
3. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования -
4. Журнал Современные проблемы сервиса и туризма. Официальный сайт. - <https://www.spst-journal.org>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное программное обеспечение:

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Операционная система Microsoft Windows 10

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

7-Zip 9.20

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
2. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
3. Электронный справочник «Информо» . – URL: <https://www.informio.ru>
4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
6. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
7. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>
8. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>
9. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>
10. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>
11. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>
12. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyj-katalog>
13. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.