



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы сервиса
Протокол № 1 от «29» 09. 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1. В.ФТД.1 «Современный клиентский сервис»
Основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы *бакалавриата*
по направлению подготовки: *15.03.02 Технологические машины и оборудование*
направленность (профиль): *Бытовые машины и приборы*
Квалификация: *бакалавр*

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н., доцент Соколова А.П.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы сервиса</i>	<i>к.т.н., доцент Максимов А.В.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Современный клиентский сервис» является факультативной дисциплиной вариативной части Основной профессиональной образовательной программы 15.03.02 Технологические машины и оборудование профиль «Бытовые машины и приборы».

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, обществоведение, а также дисциплине «Стандартизация и управление качеством».

Дисциплина направлена на формирование следующей компетенции выпускника:

ОК-6- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

Для заочной формы обучения программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (4 часа), практические занятия (8 часов), консультации (2 часа), самостоятельная работа студента (56 часов), промежуточная аттестация в форме зачета (2 часа).

Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе в 2 семестре и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе лекции-дискуссии, практические занятия в виде семинаров, круглых столов, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации. Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме аудиторного тестирования, устного опроса, промежуточная аттестация в форме зачета в 2 семестре.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Современный клиентский сервис» является факультативной дисциплиной вариативной части программы 15.03.02 Технологические машины и оборудование профиль «Бытовые машины и приборы».

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, обществоведение, а также дисциплине «Стандартизация и управление качеством».



4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы/ 72 акад. часа.

Для заочной формы обучения:

№ п/ п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			2
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	16	16
	в том числе:		
1.1	Занятия лекционного типа	4	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	8	8
	Семинары		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	8	8
1.3	Консультации	2	2
1.4	Промежуточная аттестация	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	56	56
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зачет
4	Общая трудоемкость час	72	72
	з.е.	2	2



5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Для заочной формы обучения:

Номер курса/ семестр	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, академ. часов	Форма проведения консультации	СРО, академ. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, академ. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академ. часов	Форма проведения практического занятия				
1/2	Роль клиентского сервиса в деятельности компании	1. Современный клиентский сервис и его особенности	1	Традиционная лекция	1	Семинар			7	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию с использованием ЭБС
1/2		2. Управление претензиями клиента						7	Самостоятельное изучение материала, с использованием ЭБС. Подготовка к тестированию.	
		Контрольная точка 1			1	Аудиторное тестирование				
1/2	Внедрение системы управления качественным сервисом	3. Внедрение качественного сервиса	1	Лекция-дискуссия	1	Круглый стол			7	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию с использованием ЭБС.
1/2	Управление качеством	4. Формы							7	Самостоятельное



	сервисного поведения сотрудников	внутренней и внешней оценки качества обслуживания клиентов								изучение материала, с использованием ЭБС. Подготовка к устному опросу
		Контрольная точка 2			1	Устный опрос				
1/2	Потребительская лояльность. Привлечение и удержание клиентов	5. Факторы, влияющие на потребительскую лояльность и управление жизненным циклом клиента	1	Лекция-дискуссия	1	Семинар			7	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию с использованием ЭБС
1/2	Клиентоориентированность как конкурентное преимущество компании	6. Использование современных технологий в клиентском сервисе							7	Самостоятельное изучение материала, с использованием ЭБС. Подготовка к устному опросу
		Контрольная точка 3			1	Устный опрос				
1/2	Технология создания и управления клиентской базой	7. Создание и аудит клиентской базы компании	1	Лекция-дискуссия	1	Семинар			7	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию с использованием ЭБС
1/2		8. Технологии управления клиентской базой							7	Самостоятельное изучение материала, с использованием ЭБС. Подготовка к устному опросу
		Контрольная точка 4.			1	Устный опрос				



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТИС

Лист 6 из

1/2		Консультация студентов		Консультация предполагает работу преподавателя со студентами перед экзаменом			2			
1/2	Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа									



6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
	Современный клиентский сервис и его особенности (7 часов)	1. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365 2. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Джон Шоул; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2016. —Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=610283
	Управление претензиями клиента (7 часов)	1. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Джон Шоул; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2016. —Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=610283
	Внедрение качественного сервиса (7 часов)	1. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365 2. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Джон Шоул; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2016. —Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=610283
	Формы внутренней и внешней оценки качества обслуживания клиентов (7 часов)	1. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514626
	Факторы, влияющие на потребительскую лояльность и управление жизненным циклом клиента (7 часов)	1. Инновации в сервисе: использование инфографии: Учебное пособие / Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В. - М.: СОЛОН-Пр., 2014 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=884093 2. Основы функционирования систем сервиса: Учебное пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=427170



Использование современных технологий в клиентском сервисе (7 часов)	1. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365 2. Шоул, Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Джон Шоул; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2016. — Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=610283
Создание и аудит клиентской базы компании (7 часов)	1. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514626
Технологии управления клиентской базой (7 часов)	1. Инновации в сервисе: использование инфографии: Учебное пособие / Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В. - М.: СОЛОН-Пр., 2014 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=884093 2. Основы функционирования систем сервиса: Учебное пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=427170

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные,	Темы 1-8	сущность взаимодействия коллектива в процессе обслуживания, клиентоориент	бесконфликтно решать проблемы, возникающие при работе с клиентами	методами клиентоориентированного подхода, методами работы с



	этнические, конфессиональные и культурные различия		ированного подхода, принципы организации сервисной службы, этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия внутри коллектива.	коллегами, оценивать особенности индивидуальных и корпоративных клиентов, работать в контактной зоне как в сфере реализации клиентоориентированного подхода, работать с претензиями клиентов.	клиентской базой, знанием специфики работы в контактной зоне как в сфере реализации клиентоориентированного подхода, методами работы с претензиями клиентов, конфликтными ситуациями.
--	--	--	--	---	---

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знать сущность взаимодействия коллектива в процессе обслуживания, клиентоориентированного подхода, принципы организации сервисной службы, этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия внутри коллектива. Уметь бесконфликтно решать проблемы, возникающие при работе с клиентами и коллегами, оценивать особенности индивидуальных и	Тестирование, устный опрос	Студент продемонстрировал знание в области технологий обслуживания, социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий внутри коллектива, клиентоориентированного подхода, позволяющее профессионально взаимодействовать с потребителями и коллегами в ходе обслуживания. Демонстрирует умение находить решение задач в области оказания услуг.	Закрепление способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия



корпоративных клиентов, работать в контактной зоне как сфере реализации клиентоориентированного подхода, работать с претензиями клиентов			
--	--	--	--

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:
 - 1 задание текущего контроля (0-10 баллов)
 - 2 задание текущего контроля (0-10 баллов)
 - 3 задание текущего контроля (0-10 баллов)
 - 4 задание текущего контроля (0-15 баллов);

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;

62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;

51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;

50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3	15	20	77-90	4 (хорошо)



	(удовлетворительно)				
51-61	Допуск к зачету/экзамену	11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
				76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену				

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – устный ответ (опрос)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию 	<ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой



«4»	<ul style="list-style-type: none">– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;– продемонстрировано усвоение основной литературы.– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none">– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает полное знание– программного материала, основной и– дополнительной литературы;– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	<ul style="list-style-type: none">– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение основной литературы	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает знание основного– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
	– не раскрыто основное	– обучающийся имеет



«2»	содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
-----	---	---

оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,



«5»	<p>последовательности;</p> <ul style="list-style-type: none">– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;– точно используется терминология;– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	<ul style="list-style-type: none">– знание основной и дополнительной литературы;– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none">– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;– продемонстрировано усвоение основной литературы.– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none">– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение



	<p>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</p>	компетенций, предусмотренных программой
«3»	<p>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</p> <p>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</p> <p>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</p> <p>– продемонстрировано усвоение основной литературы</p>	<p>– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</p> <p>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</p> <p>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</p> <p>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</p>
«2»	<p>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</p> <p>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</p> <p>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</p> <p>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</p>	<p>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</p> <p>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</p> <p>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p>

оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3



71% - 85%	4
86% - 100%	5

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

недели семестр	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
4/2	Роль клиентского сервиса в деятельности компании	Тестирование	Тестирование состоит из 10 вопросов с несколькими вариантами ответов. 1 правильный ответ оценивается в 1 балл. Максимальное количество баллов за тестирование - 10.
8/2	Внедрение системы управления качественным сервисом. Управление качеством сервисного поведения сотрудников	Устный опрос	Опрос содержит 10 вопросов. 1 правильный ответ оценивается в 1 балл. Максимальное количество баллов за опрос - 10.
12/2.	Потребительская лояльность. Привлечение и удержание клиентов. Клиентоориентированность как конкурентное преимущество компании	Устный опрос	Опрос содержит 10 вопросов. 1 правильный ответ оценивается в 1 балл. Максимальное количество баллов за опрос - 10.
17/2	Технология создания и управления клиентской базой	Устный опрос	Опрос содержит 10 вопросов. 1 правильный ответ оценивается в 1 балл. Максимальное количество баллов за опрос - 10.

Тестовое задания (Контрольная точка 1).

Пример тестовых заданий.

1. К профессиональным услугам относят:

- инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования.
- банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные услуги**
- телевидение, радио, образование, культура

2. Услуга государственного сервиса является:

- непроизводственной, коммерческой, реальной, стандартизированной
- производственной, коммерческой, реальной, легитимной
- некоммерческой, общественной, стандартизированной, сложной.**

3. Услуги, приобретаемые для личного потребления за счет личных средств – это:

- деловые услуги
- институциональные услуги
- потребительские услуги**



4. Схема определения товара на трех уровнях: «замысла», «реального исполнения» и «подкрепления» описал:

- a) Т. Левит
- b) Ф.Котлер**
- c) Дуглас Норт

5. Контактная зона – это:

- a. Любое место, где производится услуга
- b. Место, где услуга может храниться
- c. Определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.**

6. Контактной зоной может считаться:

- a. Стойка администратора в гостинице**
- b. Цех по ремонту оборудования
- c. Строительная площадка
- d. Торговая площадка интернет-магазина

7. Контактной зоной не является:

- a. Зона ремонта бытовой техники**
- b. Рабочее место парикмахера
- c. Рабочее место стоматолога
- d. Работа инженера по наладке оборудования.**

8. Какого типа личности не существует:

- a) круг;
- b) ромб;**
- c) зигзаг;
- d) квадрат;
- e) треугольник.

9. Модель «servuction» отображает...

- a) степень контакта производителя и потребителя услуги;**
- b) манеру контакта производителя и потребителя услуги;
- c) время контакта производителя и потребителя услуги;
- d) полезность контакта производителя и потребителя услуги.

10. Потребность в услугах, обеспеченная наличными денежными средствами населения, - это:

- a. Конъюнктура рынка
- b. Эластичность спроса
- c. Платежеспособный спрос**
- d. Специализированный спрос.

Устный опрос (Контрольная точка 2)

- 1. Миссия компании, оказывающей клиентский сервис



2. Понятие "внутреннего клиента" в компании.
3. Связь качества сервиса и управления внутренними клиентскими отношениями
4. Роль директора по клиентскому сервису в структуре компании
5. Полномочия, ответственность и показатели успешной деятельности директора по клиентскому сервису
6. Планирование деятельности сервис-директора
7. Система контроля для директора по клиентскому сервису
8. Два подхода к внедрению качественного сервиса
9. Необходимые условия внедрения качественного сервиса
10. Управление мотивацией сотрудников как компетенция директора по клиентскому сервису

Устный опрос (Контрольная точка 3)

1. Показатель лояльности клиентов
2. Коэффициент текучести клиентов
3. Вовлеченность клиентов
4. Понятие потребительской лояльности
5. Виды лояльности. Измерение лояльности
6. Использование лояльности для определения потенциала рынка
7. Эмоциональная и рациональная составляющие лояльности. Что хочет покупатель
8. Влияние факторов удовлетворенности и вовлеченности на продолжительность отношений с клиентом. Оценка уровня клиентоориентированности компании
9. Клиентоориентированность как конкурентное преимущество компании
10. Ретроспектива системы 5P

Устный опрос (Контрольная точка 4)

1. Внедрение системы управления сервисом на уровне отдельного бизнес-процесса и на уровне системы
2. Факторы, влияющие на постоянство клиента
3. Управление жизненным циклом клиента
4. Основные показатели качества удержания клиентов
5. Понятие пожизненной ценности клиента
6. Метод расчета прибыльности клиента
7. Анализ статистики продаж для определения приоритетных направлений развития клиентской базы
8. Как создать, развить и оценить клиентоориентированность: 15 правил клиентоориентированности.
9. Определение клиентоориентированного и качественного сервиса
10. Внутренний PR



Вопросы для промежуточной аттестации

1. Миссия компании, оказывающей клиентский сервис
2. Понятие "внутреннего клиента" в компании.
3. Связь качества сервиса и управления внутренними клиентскими отношениями
4. Роль директора по клиентскому сервису в структуре компании
5. Полномочия, ответственность и показатели успешной деятельности директора по клиентскому сервису
6. Планирование деятельности сервис-директора
7. Система контроля для директора по клиентскому сервису
8. Два подхода к внедрению качественного сервиса
9. Необходимые условия внедрения качественного сервиса
10. Управление мотивацией сотрудников как компетенция директора по клиентскому сервису
11. Показатель лояльности клиентов
12. Коэффициент текучести клиентов
13. Вовлеченность клиентов
14. Понятие потребительской лояльности
15. Виды лояльности. Измерение лояльности
16. Использование лояльности для определения потенциала рынка
17. Эмоциональная и рациональная составляющие лояльности. Что хочет покупатель
18. Влияние факторов удовлетворенности и вовлеченности на продолжительность отношений с клиентом. Оценка уровня клиентоориентированности компании
19. Клиентоориентированность как конкурентное преимущество компании
20. Ретроспектива системы 5P
21. Внедрение системы управления сервисом на уровне отдельного бизнес-процесса и на уровне системы
22. Факторы, влияющие на постоянство клиента
23. Управление жизненным циклом клиента
24. Основные показатели качества удержания клиентов
25. Понятие пожизненной ценности клиента
26. Метод расчета прибыльности клиента
27. Анализ статистики продаж для определения приоритетных направлений развития клиентской базы
28. Как создать, развить и оценить клиентоориентированность: 15 правил клиентоориентированности.
29. Определение клиентоориентированного и качественного сервиса
30. Внутренний PR

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.



Практическое занятие – это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д., рекомендуемых кафедрой для подготовки к практическому занятию.

В процессе организации и проведения данной формы занятия формируются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующий следующие этапы компетенции:

На заочной форме обучения

В 2 семестре:

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия - ОК-6

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: Семинар, контрольная точка 1

Тема и содержание занятия: **Современный клиентский сервис как форма удовлетворения потребностей человека.**

Практическое занятие, предусматривающее обсуждение студентами исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной деятельности.

Цель занятия: В процессе изучения темы следует сосредоточиться на терминах и понятиях, используемых в современной сервисной деятельности – «сервис», «услуга», «сфера обслуживания», «культура сервиса» и др.

Практические навыки: Студентам необходимо уяснить отличительные особенности услуг в сравнении, например, с товаром – их неосвязаемость, изменчивость по качеству, невозможность их хранения. Также важно усвоить принципы и отличительные признаки сервисной деятельности.

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности.
2. Сфера услуг в общественном разделении труда.
3. Функции сферы услуг.
4. Понятие "услуга".
5. Особенности рынка услуг.
6. Состав отраслей сферы услуг.
7. Сфера услуг и формирование постиндустриального общества.
8. Факторы развития сферы услуг.

Продолжительность занятия – 2 часа (входит опрос по контрольной точке – 1 час).

Практическое занятие 2.

Вид практического занятия: Круглый стол, контрольная точка 2

Тема и содержание занятия: Внедрение качественного сервиса.

Цель занятия: изучить различные подходы к оценке услуг.

Практические навыки: знать о поведении потребителей, критериях качества информации в развитии постиндустриального общества

Продолжительность занятия 2 часа (входит опрос по контрольной точке – 1 час).

Практическое занятие 3.



Вид практического занятия: семинар, контрольная точка 3.

Тема и содержание занятия: Факторы, влияющие на потребительскую лояльность и управление жизненным циклом клиента

Задание для семинарского занятия:

Составить презентацию по теме «Современный сервис в коммерции». Задание предполагает анализ одной из современных компаний с раскрытием всех особенностей обслуживания потребителей в процессе продажи товара». Презентация состоит из 10-15 слайдов.

Цель занятия: изучить сервисные технологии в процессе продажи товаров.

Практические навыки: владеть способностью понимать и анализировать взаимосвязь обслуживания и торговли.

Продолжительность занятия 2 часа (входит опрос по контрольной точке – 1 час).

Практическое занятие 4.

Вид практического занятия: семинар, контрольная точка 4.

Тема и содержание занятия: Использование современных технологий в клиентском сервисе

Персонализированное предложение сервисного продукта позволяет выделить наиболее важные, с точки зрения сервисологии, аспекты раскрывающие особенности потребления:

- персонализация осуществляется за счет изменения отдельных материальных и нематериальных компонентов продукта, но не предполагает изменения базового продукта или его идеи;
- адаптированные характеристики формируются только с участием потребителя;
- персонализация может осуществляться только за счет сервиса.

Цель занятия: закрепить полученные в ходе практического занятия знания, приобрести фундаментальные знания о поведении потребителя, потребностях в разных исторических эпохах

Практические навыки: изучить концептуальные основы сервисологии и рассмотреть аспекты современного потребления

Продолжительность занятия 2 часа (входит опрос по контрольной точке – 1 час).

Практические занятия проводятся с использованием активных форм и интерактивных форм обучения: семинары, круглый стол

1. Семинар – это форма учебных занятий, в которой теория обязательно опирается на практику. Тема семинара определяется преподавателем заранее и повторяет тему ранее проведенной лекции. На семинарах обучающиеся выступают перед своими однокурсниками (слушателями) с сообщениями, докладами и рефератами, которые могут сопровождаться показом презентаций, проходит обсуждение выступления. Присутствующие на семинаре могут задавать вопросы выступающему или преподавателю, делиться своим мнением о возможности применения услышанного на практике. Подготовка к семинару является обязательной.

2. Круглый стол. Практическое занятие в форме дискуссии представляет собой коллективное обсуждение какого-либо вопроса, проблемы или сопоставление информации, идей, мнений, предложений. Преподаватель заранее озвучивает тему



дискуссии и вопросы, на которые будет необходимо ответить. В ходе дискуссии студенты вырабатывают принципы и подходы к решению поставленной проблемы (вопроса), доказательства, обоснования своей позиции, максимально используя свой личный опыт.

Характеристика ОС. Круглый стол, дискуссия являются оценочными средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

- лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;
- смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;
- смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Эта форма отражает особенности современного профессионального общения в профессиональной сфере. Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса.

Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями.

На таком практическом занятии осуществляются сотрудничество и взаимопомощь, каждый студент имеет право на интеллектуальную активность, заинтересован в достижении общей цели практических занятий, принимает участие в коллективной выработке выводов и решений. В условиях совместной работы студент занимает активную позицию.

На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы изучаемой дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию, что формирует способность логически верно и юридически грамотно строить устную и письменную речь, пользоваться иностранными языками в целях изучения зарубежного опыта управления кадровым потенциалом органов власти.

Кроме того, дискуссия применяется и как метод обучения, и как форма обучения и заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений.

2. Опрос. Опрос – это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Для повышения объективности оценки опрос может проводиться группой преподавателей/экспертов. Критерии оценки результатов опроса зависят от того, каковы цели поставлены перед ним и, соответственно, бывают разных видов:



- индивидуальный опрос (проводит преподаватель);
- групповой опрос (проводит группа экспертов);
- опрос, ориентированный на оценку знаний;
- ситуационный опрос, построенный по принципу решения ситуаций.

3. Тестирование. Тест – это система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Оценка работы студента на практических занятиях осуществляется по следующим критериям:

Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого практического занятия, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы практического занятия, участие в дискуссиях, твердое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.

Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на практическом занятии, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.

Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.

Неудовлетворительно - пассивность на практическом занятии, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

.1. Основная литература

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с.
<https://znanium.com/catalog/product/1241803>
2. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018
Режим доступа <https://www.book.ru/book/926143>
3. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. <http://znanium.com/catalog/product/760143>
4. Инновации в сервисе : учебное пособие / В.Г. Черников. — Москва : Русайнс, 2016.
<https://www.book.ru/book/920763>
5. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая



корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст :
электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

8.2. Дополнительная литература

1. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018.
<https://www.book.ru/book/926035>
2. Основы функционирования систем сервиса: Учебное пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. -
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=427170>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система «Znaniy.com»:<http://znanium.com/>
2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»:<http://window.edu.ru/>
3. Служба тематических толковых словарей «Глоссарий.ру»:<http://www.glossary.ru/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных сервисных центров «Сервисбокс» [профессиональная база данных]:
<https://www.servicebox.ru/>
4. База данных «Российский бизнес-портал «BazaRF.ru» [профессиональная база данных]: <http://www.baza-r.ru/enterprises>
5. Справочная правовая система КонсультантПлюс
6. Интернет-версия системы Гарант (информационно-правовой портал "Гарант

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

Процесс изучения дисциплины «Современный клиентский сервис» предусматривает аудиторную (работа на лекциях и практических занятиях) и внеаудиторную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основной методики обучения была выбрана методика, включающая - совокупность приёмов, с помощью которых происходит целенаправленно организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями и навыками.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Современный клиентский сервис» в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

- лекции

1. Традиционная лекция, которая предполагает научное выступление лектора с обоснованием процессов и явлений, предусмотренных областью лекционного материала.



Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

2. Лекции – дискуссия, в которой содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции;

- практические занятия

Практические занятия по дисциплине «Современный клиентский сервис» проводятся с целью приобретения практических навыков в области маркетинга, основных стратегий и тактик, комплекса маркетинга и маркетинговых исследований.

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ маркетинга, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде, в виде презентаций и докладов, а также эссе и рефератов. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области сервиса на предприятиях технического сервиса автомобилей.

При изучении дисциплины «Современный клиентский сервис» используются следующие виды практических занятий:

1. Семинар предполагает более глубокий анализ тем и вопросов, затронутых на лекции. Студентам предлагается подготовиться к семинару в рамках самостоятельной работы.

2. «Круглый стол»

"Круглый стол" проводится с целью:

- комплексного обсуждения современных актуальных проблем курса;
- рассмотрению дискуссионных вопросов из курса;
- осмысление и обобщение отечественного и зарубежного опыта по курсу.

"Круглый стол" характеризуется вынесением на обсуждение широких теоретико-практических тем, а также активностью студентов, как в постановке вопросов, так и в общем обсуждении с преподавателями.

Для конструктивного обсуждения темы преподаватель определяет узловые проблемы, готовит и проводит методическое совещание, в ходе которого обсуждается проект дискуссии и определяется методика проведения "круглого стола". Целесообразно



провести консультацию для студентов, на которой порекомендовать им соответствующую литературу по теме.

- Самостоятельная работа обучающихся

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Современный клиентский сервис», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Современный клиентский сервис» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка рефератов и докладов на заданную тему;
- подготовка презентаций по определенным вопросам;
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике;
- подготовка графического материала по заданной теме.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Современный клиентский сервис» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование



консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска