

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»

Институт экономики, управления и сервиса

Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института



Е. Ю. Меркулова

«05» июля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.8 Современный клиентский сервис

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис и управление недвижимым имуществом и коммунальной инфраструктурой

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2021

Автор программы:

Кандидат экономических наук, Мачалкин Сергей Евгеньевич

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры индустрии сервисы и туризма «28» июня 2021 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «05» июля 2021 г. № 12.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	11
3. Объем и содержание дисциплины.....	11
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	13
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	22
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	23
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	24

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий
- сервисный

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

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	Индикаторы достижения компетенций
	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Проектирует траекторию своего профессионального роста и личностного развития, расширяет свой профессиональный кругозор: приобретает и использует на практике базовые знания, умения и навыки из различных сфер профессиональной деятельности, в том числе в области современного клиентского сервиса
	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения											
		Очная (семестр)						Заочная (семестр)					
		2	3	4	5	6	7	2	3	4	5	6	7
1	3D-моделирование		+						+				
2	History&Technology			+						+			
3	Автоматизированные системы и базы данных					+						+	

4	Аналитическое чтение		+					+				
5	Бизнес-планирование в АльтИнвест			+					+			
6	Бизнес-планирование и проектирование предприятий сервиса и туризма					+						+
7	Биология развития человека в норме и патологии			+					+			
8	Великие Учителя человечества (Моральные и этические учения Конфуция, Будды, Моисея, Иисуса Христа, Мухаммеда)	+					+					
9	Виктимология		+					+				
10	Военная пропаганда как информационное оружие			+					+			
11	Генетика человека	+					+					
12	Геоинформационные технологии в профессиональной деятельности					+					+	
13	Девальвация нормы психического и личностного развития: причины и последствия			+					+			
14	Духовно-нравственное воспитание	+					+					
15	Зарубежная литература и вызовы современности			+					+			
16	Защита прав человека	+					+					
17	Игровые технологии в образовании		+					+				
18	Интернет-ресурсы на службе истории: источники и методы	+					+					
19	Историко-культурное наследие Тамбовской области в цифровом измерении			+					+			
20	Исторические реконструкции: от археологии до 3D технологий		+					+				
21	Компьютерная графика и дизайн	+					+					

22	Компьютерное моделирование и проектирование в сервисе					+						+	
23	Контроль за исполнением ремонтов в многоквартирных домах		+						+				
24	Критический инструментарий для принятия решений и аргументация			+						+			
25	Лингвистическая экспертиза спорных текстов			+						+			
26	Литература русского зарубежья		+						+				
27	Личное планирование и управление рабочим временем		+						+				
28	Логика	+						+					
29	Менеджмент карьеры: как стать успешным руководителем		+						+				
30	Методы анализа и интерпретации количественных и качественных данных	+						+					
31	Методы изучения повседневности	+						+					
32	Мир современного искусства: постмодернистский проект	+						+					
33	Мировые войны в сравнительно-историческом ракурсе	+						+					
34	Молекулярно-биологические основы поведения и зависимостей	+						+					
35	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности	+						+					
36	Налогообложение бизнеса		+						+				
37	Народные обряды и праздники		+						+				
38	Нормы и правила современного этикета			+						+			

39	Нормы языкового общения в условиях виртуальной среды		+						+				
40	Организация и проведение маркетингового исследования (онлайн-опросов)			+						+			
41	Организация производственно-технологических процессов предприятий индустрии гостеприимства и сервиса						+						+
42	Организация туристического бизнеса	+						+					
43	Основные приемы эффективной работы с информацией		+						+				
44	Основы аргументации			+						+			
45	Основы видеоблогинга			+						+			
46	Основы копирайтинга		+						+				
47	Основы логики	+						+					
48	Основы предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	+						+					
49	Основы рационального природопользования	+						+					
50	Основы судебной лингвистической экспертизы		+						+				
51	Особенности рассмотрения семейных споров		+						+				
52	Особенности рассмотрения трудовых споров			+						+			
53	Отечественный и зарубежный опыт организации сферы услуг						+						+
54	Поведение в публичных местах		+						+				
55	Повседневные разговоры			+						+			

56	Понятие психологической травмы в современной психологии	+						+					
57	Посттравматическое личностное развитие: приговор или точка личностного роста		+						+				
58	Правовые основы природопользования		+						+				
59	Практикум по игропедагогике			+						+			
60	Прикладные геоинформационные технологии		+						+				
61	Применение БПЛА в построении пространственных моделей			+						+			
62	Проблема смысла жизни и ценности в философии		+						+				
63	Программирование на языке Python. Базовый курс	+						+					
64	Программирование на языке Python. Продвинутого курса		+						+				
65	Программирование на языке Python. Разработка веб-приложений с использованием Flask			+						+			
66	Проектирование процесса оказания услуг				+						+		
67	Противодействие коррупции и формирование антикоррупционного поведения личности	+						+					
68	Психика и мозг	+						+					
69	Психология критического мышления	+						+					
70	Психолого-педагогические основы игропедагогики	+						+					
71	Психофизиологические основы поведения и когнитивных функций		+						+				
72	Ресурсы индустрии гостеприимства и сервиса				+						+		

73	Русская писательская критика XIX-XXI веков	+						+					
74	Русская усадебная культура			+						+			
75	Самоменеджмент: методики и технологии			+						+			
76	Святыни Тамбовского края	+						+					
77	Сервис машин, оборудования, инженерных систем				+						+		
78	Современная система государственного регулирования и управления сферы услуг						+						+
79	Современные ГИС-технологии	+						+					
80	Современные методы химического анализа			+						+			
81	Современные методы химического анализа в криминалистике			+						+			
82	Современные молекулярно-биологические и микробиологические методы в криминалистике		+						+				
83	Современные подходы к персональному менеджменту	+						+					
84	Современные проблемы философии			+						+			
85	Современные ресурсосберегающие технологии				+	+					+	+	
86	Современные туристические продукты: формирование и реализация		+						+				
87	Социальные сети как коммуникационные каналы	+						+					
88	Стресс-менеджмент и эффективное взаимодействие			+						+			
89	Текст и дискурс в Интернете			+						+			

90	Технологии делового общения	+						+					
91	Технологии развития высших психических функций		+						+				
92	Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса			+						+			
93	Тренинг «Майнд-фитнес»			+						+			
94	Управление ресурсами и подразделениями предприятий индустрии гостеприимства и сервиса						+						+
95	Управление цифровой инфраструктурой сервисного предприятия					+						+	
96	Философское и нравственное содержание Священных книг		+						+				
97	Фокус-группа как метод сбора данных		+						+				
98	Химическая аналитика в медицине		+						+				
99	Химический анализ природных объектов	+						+					
100	Человек на войне как социокультурный феномен		+						+				
101	Экономика природопользования			+						+			
102	Экономико-правовые аспекты создания и развития собственного бизнеса	+						+					
103	Экспертиза и диагностика объектов сервиса				+						+		
104	Энергоэффективность и энергосбережение в жилищной сфере			+						+			
105	Эффективность цифровых сервисов					+						+	
106	Ювенальное право			+						+			
107	Язык как объект судебной экспертизы	+						+					

108	Языковая личность в виртуальном пространстве	+						+					
-----	--	---	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения			
		Очная (семестр)		Заочная (семестр)	
		1	6	1	6
1	Инновационные технологии сервиса в ЖКХ		+		+
2	Ознакомительная практика		+		+
3	Основы сервиса и туризма	+		+	

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Современный клиентский сервис» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис.

Дисциплина «Современный клиентский сервис» изучается в 5 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 5 з.е.

Очная: 5 з.е.

Заочная: 5 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	180	180
Контактная работа	64	18
Лекции (Лекции)	32	6
Практические (Практ. раб.)	32	12
Самостоятельная работа (СР)	80	153
Экзамен	36	9

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
5 семестр								
1	Роль клиентского сервиса в деятельности компании	8	1	8	4	20	36	Решение ситуационных задач; Собеседование; Опрос

2	Внедрение системы управления качественным сервисом и управление качеством сервисного поведения сотрудников	8	1	8	2	20	36	Опрос; Собеседование; Решение ситуационных задач; Тестирование
3	Потребительская лояльность. Привлечение и удержание клиентов	8	2	8	4	20	39	Презентация; Опрос; Собеседование
4	Технология создания и управления клиентской базой	8	2	8	2	20	42	Собеседование; Опрос; Тестирование; Решение ситуационных задач

Тема 1. Роль клиентского сервиса в деятельности компании (УК-6)

Лекция.

Современный клиентский сервис как форма удовлетворения потребностей человека. Управление претензиями клиента.

Практическое занятие.

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.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовка к тестированию

Тема 2. Внедрение системы управления качественным сервисом и управление качеством сервисного поведения сотрудников (ОПК-1)

Лекция.

Внедрение качественного сервиса. Формы внутренней и внешней оценки качества обслуживания клиентов.

Практическое занятие.

1. Сопоставьте жизненный цикл услуги и товара. Поясните различия.
2. Подберите товары и услуги, цикл которых одинаков.
3. Подберите примеры товаров и сопутствующих услуг в области государственного управления, коммерческой деятельности, искусства.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте следующие вопросы:

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

Тема 3. Потребительская лояльность. Привлечение и удержание клиентов (УК-6)

Лекция.

Факторы, влияющие на потребительскую лояльность и управление жизненным циклом клиента

Практическое занятие.

1. Показатель лояльности клиентов
2. Коэффициент текучести клиентов
3. Вовлеченность клиентов
4. Понятие потребительской лояльности
5. Виды лояльности. Измерение лояльности

Задания для самостоятельной работы.

Составить презентацию на тему «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.

Тема 4. Технология создания и управления клиентской базой (ОПК-1)

Лекция.

Создание и аудит клиентской базы компании. Технологии управления клиентской базой

Практическое занятие.

1. Процесс обслуживания потребителей сервисных комплексов, его основные формы, методы и правила обслуживания.
2. Современные формы обслуживания потребителей услуг. Основные типы сервисных посредников, посреднические и досуговые услуги.
3. Правовое обеспечение сферы обслуживания. Жалобы и претензии потребителей, защита их прав

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте ответы на следующие вопросы:

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

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

5 семестр

- текущий контроль – 80 баллов

- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Роль клиентского сервиса в деятельности компании	Решение ситуационных задач	10	10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов
		Собеседование	5	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.
		Опрос	5	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
2.	Внедрение системы управления качественным сервисом и управление качеством сервисного поведения сотрудников	Опрос	5	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
		Собеседование	5	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.

		Решение ситуационных задач	10	10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов не дает
		Презентация	10	10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов
3.	Потребительская лояльность. Привлечение и удержание клиентов	Опрос	5	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
		Собеседование	5	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.
		Собеседование	5	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.
4.	Технология создания и управления клиентской	Собеседование	5	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.

	базой	Опрос	5	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
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов не дает
		Решение ситуационных задач	10	10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов
5.	Премияльные баллы		20	- за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 15 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде – 15 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 15 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 5 / 15 / 20
6.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы		70	Студент имеет возможность набрать баллы за семестр, предоставив во время промежуточной аттестации все выполненные задания, в т.ч. по контрольным срезам
7.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Опрос

Тема 1. Роль клиентского сервиса в деятельности компании

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

Тема 2. Внедрение системы управления качественным сервисом и управление качеством сервисного поведения сотрудников

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

Тема 3. Потребительская лояльность. Привлечение и удержание клиентов

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 .

Тема 4. Технология создания и управления клиентской базой

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.

Презентация

Тема 3. Потребительская лояльность. Привлечение и удержание клиентов
Составить презентацию на тему «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.

Решение ситуационных задач

Тема 1. Роль клиентского сервиса в деятельности компании

1. Покупательские претензии в сфере отечественных услуг.
2. Особенности решения вопросов с возражениями потребителей

Собеседование

Тема 1. Роль клиентского сервиса в деятельности компании

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.

Тема 2. Внедрение системы управления качественным сервисом и управление качеством сервисного поведения сотрудников

1. Сопоставьте жизненный цикл услуги и товара. Поясните различия.
2. Подберите товары и услуги, цикл которых одинаков.
3. Подберите примеры товаров и сопутствующих услуг в области государственного управления, коммерческой деятельности, искусства.

Тема 4. Технология создания и управления клиентской базой

1. Процесс обслуживания потребителей сервисных комплексов, его основные формы, методы и правила обслуживания.
2. Современные формы обслуживания потребителей услуг.
3. Основные типы сервисных посредников, посреднические и досуговые услуги.
3. Правовое обеспечение сферы обслуживания. Жалобы и претензии потребителей, защита их прав.

Тестирование

Тема 2. Внедрение системы управления качественным сервисом и управление качеством сервисного поведения сотрудников

1. К профессиональным услугам относят:
 - а) инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования.
 - б) банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные услуги

- с) телевидение, радио, образование, культура
- 2. Услуга государственного сервиса является:
 - а) непроизводственной, коммерческой, реальной, стандартизированной
 - б) производственной, коммерческой, реальной, легитимной
 - с) некоммерческой, общественной, стандартизированной, сложной.
- 3. Услуги, приобретаемые для личного потребления за счет личных средств – это:
 - а) деловые услуги
 - б) институциональные услуги
 - с) потребительские услуги
- 4. Схема определения товара на трех уровнях: «замысла», «реального исполнения» и «подкрепления» описал:
 - а) Т. Левит
 - б) Ф.Котлер
 - с) Дуглас Норт
- 5. Контактная зона – это:
 - а. Любое место, где производится услуга
 - б. Место, где услуга может храниться
 - с. Определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.
- 6. Контактной зоной может считаться:
 - а. Стойка администратора в гостинице
 - б. Цех по ремонту оборудования
 - с. Строительная площадка
 - д. Торговая площадка интернет-магазина
- 7. Контактной зоной не является:
 - а. Зона ремонта бытовой техники
 - б. Рабочее место парикмахера
 - с. Рабочее место стоматолога
 - д. Работа инженера по наладке оборудования.
- 8. Какого типа личности не существует:
 - а) круг;
 - б) ромб;
 - с) зигзаг;
 - д) квадрат;
 - е) треугольник.
- 9. Модель «servuction» отображает...
 - а) степень контакта производителя и потребителя услуги;
 - б) манеру контакта производителя и потребителя услуги;
 - с) время контакта производителя и потребителя услуги;
 - д) полезность контакта производителя и потребителя услуги.
- 10. Потребность в услугах, обеспеченная наличными денежными средствами населения, - это:
 - а. Конъюнктура рынка
 - б. Эластичность спроса
 - с. Платежеспособный спрос
 - д. Специализированный спрос.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

1. Современный клиентский сервис как форма удовлетворения потребностей человека. Управление претензиями клиента.
2. Понятие об услуге и сервисной деятельности.
3. Сфера услуг в общественном разделении труда.
4. Функции сферы услуг. Понятие "услуга".
5. Особенности рынка услуг.
6. Состав отраслей сферы услуг.
7. Сфера услуг и формирование постиндустриального общества.
8. Факторы развития сферы услуг.
9. Внедрение системы управления качественным сервисом и управление качеством сервисного поведения сотрудников.
10. Внедрение качественного сервиса.
11. Формы внутренней и внешней оценки качества обслуживания клиентов.
12. Сопоставьте жизненный цикл услуги и товара. Поясните различия.
13. Подберите товары и услуги, цикл которых одинаков.
14. Подберите примеры товаров и сопутствующих услуг в области государственного . Управления, коммерческой деятельности, искусства.
16. Миссия компании, оказывающей клиентский сервис.
17. Понятие "внутреннего клиента" в компании.
18. Связь качества сервиса и управления внутренними клиентскими отношениями.
19. Роль директора по клиентскому сервису в структуре компании.
20. Полномочия, ответственность и показатели успешной деятельности директора по
21. клиентскому сервису.
22. Планирование деятельности сервис-директора.
23. Система контроля для директора по клиентскому сервису.
24. Два подхода к внедрению качественного сервиса.
25. Необходимые условия внедрения качественного сервиса.
26. Управление мотивацией сотрудников как компетенция директора по клиентскому сервису.
27. Потребительская лояльность. Привлечение и удержание клиентов.

Типовые задания для экзамена (УК-6, ОПК-1)

1. Кейс-ситуация:

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

Вопросы:

- 1.Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.
- 2.Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.
- 3.Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.

2. В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задание

1.Прокомментируйте:

- а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
- б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.

2.Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

3. Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1.Дайте характеристику:

- а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;
- б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;

2.Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	УК-6	Демонстрирует процесс организации обслуживания потребителей. Способен принятию решения профессиональных задач. В полном объеме владеет практическими навыками современных технологий процесса сервиса, организации технологического процесса с «учетом требований потребителей.»
	ОПК-1	Свободно ориентируется в организации процесса обслуживания потребителей. Способен к принятию решения профессиональных задач. В полном объеме владеет практическими навыками современных технологий процесса сервиса, организации технологического процесса с «учетом требований потребителей.»На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.»
«хорошо» (70 - 84 баллов)	УК-6	На хорошем уровне знает процесс организации обслуживания потребителей. Способен принятию решения профессиональных задач. Владеет практическими навыками современных технологий процесса сервиса, организации технологического процесса с «учетом требований потребителей.»
	ОПК-1	Знает процесс организации обслуживания потребителей. Способен принятию решения профессиональных задач. В владеет практическими навыками современных технологий процесса сервиса, организации технологического процесса с «учетом требований потребителей.»
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	УК-6	Демонстрирует базовые знания процесса организации обслуживания потребителей. Может принимать решения профессиональных задач. Не в полной мере владеет практическими навыками современных технологий процесса сервиса, организации технологического процесса с «учетом требований потребителей.»
	ОПК-1	Демонстрирует базовые знания процесса организации обслуживания потребителей. Способен принятию решения профессиональных задач. Владеет практическими навыками современных технологий процесса сервиса, организации технологического процесса с «учетом требований потребителей.»

«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	УК-6	Не владеет знаниями для организации процесса обслуживания потребителей. Не способен принятию решения профессиональных задач. Не владеет практическими навыками современных технологий процесса сервиса, организации технологического процесса с ¶учетом требований потребителей.¶
	ОПК-1	Допускает ошибки при применении знаний процесса организации обслуживания потребителей. Испытывает затруднения при решении профессиональных задач. Не ориентируется в современных технологиях процесса сервиса, процесса с ¶учетом требований потребителей.¶

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. Ермакова Е. Е. Коммуникативные технологии в сервисе : учебное пособие. - Тюмень: Тюменский государственный университет, 2016. - 424 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572263>
2. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. Хоавило Д. С. Клиентский сервис как фактор конкурентоспособности страховой компании: роль и оценка : выпускная квалификационная работа (магистерская диссертация). - Иркутск, 2017. - 84 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462899>
2. Малышина, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров. - Весь срок охраны авторского права; Менеджмент в сервисе. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 252 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>
3. Черников В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 194 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/457369>
4. Пашин А.И. Методика сегодня: и наука и сервис : [пособие специалисту на каждый день]. - Москва: Либер-Дом, 2017. - 191 с.
5. Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : Учебник для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2021. - 282 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/475046>
6. Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : Учебник для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 282 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/456053>
7. 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. Сайт Тамбовского государственного университета <http://tsutmb.ru> - <http://tsutmb.ru>
2. Справочно-правовая система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru> - <http://www.consultant.ru>
3. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
4. Елисеев Б.П. Современный университет в пространстве противоречий. Проблемы и пути их решения [Электронный ресурс].— Москва: Дашков и К, 2018.— 274 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85447.html>.— ЭБС «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru/85447.html>.

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 и свободно распространяемое программное обеспечение:

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

- Лицензия №42574186 от 10.08.2007

Операционная система Linux Alt 8.1 Образование

Операционная система "Альт Образование"

Консультант Плюс

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Официальный сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ). – URL: <https://wciom.ru>
2. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
3. Федеральный портал «Российское образование». – URL: <https://www.edu.ru>
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>
5. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>

Электронная информационно-образовательная среда

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.