

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»  
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
**КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ОРГАНИЗАЦИИ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Направление подготовки/специальность: 43.03.02 Туризм

Направленность/специализация:  
Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме

Квалификация выпускника: бакалавр

Кострома  
2021

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом от 8 июня 2017 г. №516 по направлению подготовки 43.03.02, Туризм. Уровень высшего образования бакалавриат.

- в соответствии с учебным планом направления подготовки 43.03.02, Туризм – *Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме*. Год начала подготовки - 2021.

Разработал: Васильева М.А., ст. преподаватель кафедры медиакоммуникаций и туризма

Рецензент: Сахарова Е.Е. Генеральный директор ООО «Артикул Тур»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры №7 от 29.04.2021г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

 \_\_\_\_\_ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,

подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

\_\_\_\_\_ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,

подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

\_\_\_\_\_ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,

подпись

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

Цель дисциплины: Ознакомление учащихся с основами организации обслуживания; структурой и особенностями клиентоориентированного обслуживания, нормативно-правовыми актами; применением современных технологий в осуществлении клиентоориентированного сервиса; формирование знаний, позволяющих создать целостное представление о концепции управления взаимоотношениями с клиентами используя современные коммуникации и технологии.

Задачи дисциплины:

- изучение и усвоение основных теоретических положений курса и ключевых понятий;
- анализ структуры и технологии организации клиентоориентированного сервиса;
- рассмотрение особенностей планирования клиентоориентированного обслуживания на туристских предприятиях;
- изучение нормативно-правовых актов, связанных с обслуживанием;
- изучение информационных и иных технологий для применения их в организации клиентоориентированного обслуживания;
- управления коммуникациями в процессе осуществления клиентоориентированного подхода;
- получение знаний и практических навыков по эффективному управлению клиентской базой;
- получение навыков использования современного инструментария для организации взаимодействия с потребителями и их совершенствования.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции:

ПК-7 - способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

Код и содержание индикаторов компетенции:

ПК-7.1. – Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа нормативно-правовых актов, рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.

Знать:

- основы клиентоориентированной коммуникации;
- нормативно-правовые акты, регламентирующие обслуживание потребителей;
- этапы коммуникативного процесса и критерии эффективного общения;
- техники установления контакта с клиентом;

- технологию построения коммуникации;
- особенности взаимодействия по телефону;
- принципы поведения в эмоционально напряженных ситуациях;
- основы тайм-менеджмента.

Уметь:

- устанавливать и поддерживать контакт с клиентом;
- определять истинные потребности клиента;
- представлять информацию и аргументировать позицию;
- проводить переговоры по телефону и при личных продажах;
- выходить из эмоционально напряженных ситуаций.

Владеть:

- навыками построения и ведения эффективной коммуникации;
- технологией анализа потребностей клиентов в процессе коммуникации;
- принципами сегментирования клиентов;

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части учебного плана, формируемого участниками образовательных отношений и является обязательной (Б1.В.ОД.4). Изучается в 3 семестре обучения.

Изучение дисциплины имеет логические и содержательно-методические связи с дисциплинами: основы туризма, речевая коммуникация в туризме, психология делового общения, сервисология, деловые коммуникации, сервисная практика, государственная итоговая аттестация, защита ВКР.

### 4. Объем дисциплины

#### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах		3	
Общая трудоемкость в часах		108	
Аудиторные занятия в часах, в том числе:		48	
Лекции		16	
Практические занятия		32	
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах		59,75	
ИКР		0,25	
Форма промежуточной аттестации		зачет	

#### 4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная	Очно-заочная	Заочная

	форма		
Лекции		16	
Практические занятия		32	
Лабораторные занятия			
Консультации			
Зачет/зачеты		0,25	
Экзамен/экзамены			
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
<b>Всего</b>		<b>48,25</b>	

## 5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

### 5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
		3/108	16	32	-	59,75
1.	Основы клиентоориентированной коммуникации	26,5	4	8	-	14,5
2.	Клиентоориентированные коммуникации предприятий	26,5	4	8	-	14,5
3.	Построение системы клиентоориентированного обслуживания в организации	26,5	4	8	-	14,5
4.	Эффективные коммуникации с клиентом	26,5	4	8	-	14,5
5.	Подготовка к зачету	1,75			-	1,75
	ИКР	0,25				
	<b>Итого:</b>	<b>3/108</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>59,75</b>

### 5.2. Содержание:

**1. Основы клиентоориентированной коммуникации.** Понятие клиентоориентированности. Клиентоориентированность как философия бизнеса. Клиентоориентированная концепция. Факторы клиентоориентированности. Внутренняя клиентоориентированность. Достижение клиентоориентированности. Проблемы при работе с данными в рамках клиентоориентированного подхода.

**2. Клиентоориентированные коммуникации предприятий.** Этапы коммуникативного процесса и критерии эффективного общения. Построение эффективного имиджа. Корпоративные стандарты взаимодействия с клиентами, соответствующие имиджу и корпоративной культуре

предприятия. Технология процесса работы с клиентом. Организация обратной связи с клиентом. Технологии работы с рекламациями. Установление контакта. Прием и обмен информацией. Особенности делового взаимодействия по телефону и при личных продажах. Ценность, получаемая клиентом. Коммуникация ценности. Индивидуальные коммуникации с клиентами. Итенсификация отношений между потребителем и предприятием. Удовлетворенность клиентов. Лояльность клиентов. Лестница лояльности клиентов. Программы лояльности на предприятии. Модель оптимизации удержания клиентов. Нормативно-правовые акты, регламентирующие обслуживание потребителей

### **3. Построение системы клиентоориентированного обслуживания в организации.**

Анализ потребностей и ценностей потребителя. Современные требования к клиентоориентированному сервису. Сегментация клиентов. Анализ уровня клиентоориентированного обслуживания на предприятии. Стратегия предприятия для организации клиентоориентированного обслуживания. Разработка предложений для разных групп клиентов. Методы оценки потребительской ценности.

### **4. Эффективные коммуникации с клиентом.**

Технология процесса работы с клиентом. Организация обратной связи с клиентом. Технологии работы с рекламациями. Создание и аудит клиентской базы компании. Технологии управления клиентской базой.

## **6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

### **6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)**

<b>№ п/п</b>	<b>Раздел (тема) дисциплины</b>	<b>Задание</b>	<b>Часы</b>	<b>Методические рекомендации по выполнению задания</b>	<b>Форма контроля</b>
<b>1.</b>	<b>Основы клиентоориентированной коммуникации</b>	Изучить материалы лекции и литературу по теме. Подготовить презентацию и доклад по заданной теме	14,5	Подготовка к практическим занятиям.	Презентация Доклад Опрос Обсуждение
<b>2.</b>	<b>Клиентоориентированные коммуникации предприятий</b>	Изучить материалы лекции и литературу по теме. Подготовить презентацию и доклад по заданной теме	14,5	Подготовка к практическим занятиям.	Презентация Доклад Опрос Обсуждение

3.	<b>Построение системы клиентоориентированного обслуживания организации</b>	Изучить материалы лекции и литературу по теме. Подготовить презентацию и доклад по заданной теме	14,5	Подготовка к практическим занятиям.	Презентация Доклад Опрос Обсуждение
4.	<b>Эффективные коммуникации с клиентом</b>	Изучить материалы лекции и литературу по теме. Подготовить презентацию и доклад по заданной теме	14,5	Подготовка к практическим занятиям.	Презентация Доклад Опрос Обсуждение
	<b>Подготовка к зачету</b>		1,75	Изучить материалы лекции и литературу по курсу.	

## 6.2. Тематика и задания для практических занятий

- 1 Технология организации клиентоориентированного сервиса.
- 2 Современные технологии эффективного сервиса.
- 3 Критерии сегментации клиентов при организации клиентоориентированного сервиса.
- 4 Формы обслуживания ВИП-клиентов.
- 5 Обсуждение: «Что выгоднее – найти новых клиентов или удержать старых?».
- 6 Сетевой маркетинг и клиентоориентированный сервис: точки соприкосновения
- 7 Организация акций и мероприятий для клиентов
- 8 Технологии работы с рекламациями.
- 9 Атрибуты успешного клиентоориентированного сервиса.
- 10 Виды маркетинговых коммуникация в клиентоориентированном сервисе.

## 7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### *а) основная:*

1. Кашникова, К. В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кашникова К. В. - Москва : ГроссМедиа, 2008. - ISBN 978-5- 476-00627-5 : Б. ц. ЭБС IPRbooks.
2. Новиков, В. С. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Новиков В. С. - Москва : Книгодел, МАТГР, 2006. - 166 с. - ISBN 5-9659-0016-3, 5-9630-0008-4 : Б. ц. ЭБС IPRbooks.

### *б) дополнительная:*

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Руденко Л. Л. - Москва : Дашков и К, 2012. - ISBN 978-5-394-01679-0 : Б. ц. ЭБС IPRbooks.
2. Агешкина, Н. А. Потребитель. Защита ваших прав, гарантии, сервис, возврат, интернетпокупки [Электронный ресурс] : учебное пособие / Агешкина Н. А. - Москва : Эксмо, 2012. - ISBN 978-5-

699-52692-5 : Б. ц. ЭБС IPRbooks.

3. Буйленко, В. Ф. Организационные и психологические аспекты сервисной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Буйленко В. Ф. - Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. - 94 с. - Б. ц. ЭБС IPRbooks.

4. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Буйленко В. Ф. - Краснодар : Южный институт менеджмента, 2006. - 167 с. - Б. ц. ЭБС IPRbooks. Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс] : учебник / Райли Майкл. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 191 с. - ISBN 5-238-00873-2 : Б. ц. ЭБС IPRbooks.

5. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Свириденко Ю. П. - Москва : Дашков и К, 2012. - 220 с. - ISBN 978-5-394-01503-8 : Б. ц. ЭБС IPRbooks.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

Предполагается создание учебного курса в системе СДО со следующими элементами:

- Элемент «Лекции»;
- Элемент «Практические занятия»;
- «Элемент «Самостоятельная работа»;
- Элемент «Список рекомендуемой литературы»;
- Элемент «Промежуточная аттестация»;
- Элемент «Обратная связь с обучающимися».

*Информационно-образовательные ресурсы:*

1. Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], URL:<http://vsegost.com/>

*Электронные библиотечные системы:*

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн - <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>
Учебный корпус «В 1.», ауд. №34 (аудитория для лекционных и практических занятий, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)	Число посадочных мест - 46. Доска меловая. Имеется мультимедиа-проектор и экран.	-