ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы сервиса
Протокол № 7 от «17» января 2025 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*
Год начала подготовки: *2025*

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы сервиса	***к.э.н., доцент Соколова А.П.***

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы сервиса	***к.т.н., доцент Максимов А.В.***

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Современный клиентский сервис» является факультативной дисциплиной вариативной части основной 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 «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности».

Дисциплина направлена на формирование следующей компетенции выпускника:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

УК-3.2. При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат.

УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе во 2 семестре и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции (4 часа), в том числе лекции-дискуссии, практические занятия (8 часов) в виде семинаров, круглых столов, самостоятельная работа обучающихся (56 часов), 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.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК - 3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели УК – 3.2 При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат. УК – 3.3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата

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».

© РГУТИС

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, обществоведение, а также дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности».

Формирование компетенции УК-3 начинается в рамках дисциплины «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» в 1 семестре, продолжается в дисциплинах «Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО» и «Современный клиентский сервис» параллельно – во 2 семестре – и заканчивается в дисциплине «Проектная деятельность» в 5 семестре.

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

© РГУТИС

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, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.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 сервисного поведения сотрудников**	4. Формы внутренней и внешней оценки							7	Самостоятельное изучение материала, с использованием ЭБС.

© РГУТИС

		качества обслуживания клиентов								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**				

© РГУТИС

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

© РГУТИС

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)	**Основная литература** 1.Коноплёва, Н. А. Сервис в современной культуре / Н. А. Коноплева. - Москва : Директ-Медиа, 2020. - 332 с. - ISBN 978-5-4499-0715-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1963318 2.Сервис: термины и понятия : словарь / под ред. О.Я. Гойхмана. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 239 с. — (Библиотека словарей «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-014474-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1167070 **Дополнительная литература** 1. Сервис Plus : научный журнал. - Москва : РГУТиС, 2023. - Т. 17, № 1 и 2. - 191 с. - ISSN 1993-7768. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=2135408
	Управление претензиями клиента (7 часов)	
	Внедрение качественного сервиса (7 часов)	
	Формы внутренней и внешней оценки качества обслуживания клиентов (7 часов)	
	Факторы, влияющие на потребительскую лояльность и управление жизненным циклом клиента (7 часов)	
	Использование современных технологий в клиентском сервисе (7 часов)	
	Создание и аудит клиентской базы компании (7 часов)	
	Технологии управления клиентской базой (7 часов)	

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.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
	УК-3.1	Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для	Раздел 1	сущность клиентоориентированного подхода, принципы	оценивать особенности индивидуальных и корпоративных	спецификой работы в контактной зоне как

© РГУТИС

		достижения поставленной цели		организации сервисной службы, этику сферы бизнеса и услуг	клиентов, работать в контактной зоне как сфере реализации клиентоориентированного подхода	сфере реализации клиентоориентированного подхода, методами работы с претензиями клиентов, конфликтным и ситуациями с коллегами
	УК-3.2	При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат.		принципы работы в команде в процессе оказания услуг	оценивать особенности поведения других членов команды	методикой управления групповой динамикой в процессе оказания услуг и взаимодействия между членами команды
	УК-3.3	Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата		сущность управленческой этики, этику партнерских отношений, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия внутри коллектива.	анализировать возможные последствия личных действий в процессе взаимодействия с клиентами и командой	моделью профессионального поведения на рабочем месте в процессе оказания услуг

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	Тестирование, устный опрос	Студент демонстрирует знание сущности взаимодействия коллектива в процессе обслуживания, клиентоориентированного подхода, принципов организации сервисной службы, этики сферы бизнеса и услуг, управленческой этики, этики партнерских отношений, социальных, этнических, конфессиональных и	Закрепление способности определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; при реализации своей роли в команде учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную

© РГУТИС

внутри коллектива; принципы работы в команде в процессе оказания услуг; сущность управленческой этики, этику партнерских отношений, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия внутри коллектива. Уметь оценивать особенности индивидуальных и корпоративных клиентов, работать в контактной зоне как сфере реализации клиентоориентированного подхода; оценивать особенности поведения других членов команды; анализировать возможные последствия личных действий в процессе взаимодействия с клиентами и командой. Владеть спецификой работы в контактной зоне как сфере реализации клиентоориентированного подхода, методами работы с претензиями клиентов, конфликтными ситуациями с коллегами; методикой управления групповой динамикой в процессе оказания услуг и взаимодействия между членами команды; моделью профессионального поведения на рабочем месте в процессе оказания услуг		культурных различий внутри коллектива; принципов работы в команде в процессе оказания услуг; сущности управленческой этики, этики партнерских отношений, социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий внутри коллектива.	ответственность за общий результат; анализировать возможные последствия личных действий и планировать свои действия для достижения заданного результата.

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

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

© РГУТИС

Средство оценивания – устный ответ (опрос)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Баллы	Критерии оценивания	Показатели оценивания
10 баллов	– 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	– 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
7-9 баллов	– 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	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы,

© РГУТИС

	основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие 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	допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
1-6 баллов	– 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	– 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
0 баллов	– не раскрыто основное 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	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает

© РГУТИС

	наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	Баллы
менее 50%	**0**
51% - 70%	**5-6**
71% - 90%	**7-8**
90% - 100%	**9-10**

Средство оценивания – тестирование

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

Критерии оценки	Количество баллов
выполнено верно заданий	9-10 баллов, если (90 – 100)% правильных ответов
	7-8 баллов, если (70 – 89)% правильных ответов
	5-6 баллов, если (50 – 69)% правильных ответов
	3-4 балла, если (30 – 49)% правильных ответов
	1-2 балла, если (10 – 29)% 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
«5»	– 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,	– 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

© РГУТИС

	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	творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	– 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: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие 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	– 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
	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не

© РГУТИС

«3»	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	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
«2»	– не раскрыто основное 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.	– обучающийся имеет 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**

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.

Номер 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.

© РГУТИС

			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.

7.3.1. Типовые контрольно-измерительные задания текущего контроля для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Задания текущего контроля для реализуемой компетенции

1 Теория потребительского поведения предлагает, что потребитель стремится максимизировать:
Кол-во правильных ответов - 1
1 разницу между общей и предельной полезностью
2 общую полезность
3 предельную полезность
4 каждую из перечисленных величин

2 Поведение потребителей – это:
Кол-во правильных ответов - 1
1 набор действий, предпринимаемых людьми при покупке и потреблении товаров (услуг)
2 действия, предшествующие процессу покупки
3 особая форма психологии, свойственная людям, часто совершающим покупки
4 Ни один из вариантов не является верным

3 Тип клиента «Круг» соответствует следующему описанию:
Кол-во правильных ответов - 1
1 Собран, сосредоточен, серьезен, прекрасно осведомлен
2 Общителен, эмоционален, навязчив, доверчив, податлив
3 Любознателен, смел, не уверен в себе, готов к открытиям и новинкам
4 Самолюбив, самоуверен, придирчив, подчеркнуто моден

4 К компонентам ценности услуги не относятся:
Кол-во правильных ответов - 1
1 Основная и дополнительные услуги
2 Сенсорные раздражители
3 Цена в стоимостном выражении
4 Новизна продукта

© РГУТИС

5 Ценность услуги, персонала, имиджа компании и сервиса относят к:
Кол-во правильных ответов - 1
1 Ценности, воспринимаемой клиентом
2 Общим издержкам
3 Общим ценностям
4 Внутренние присущие признаки услуги

6 Воспринимаемый риск и беспокойство относят к:
Кол-во правильных ответов - 1
1 Сенсорным раздражителям
2 Физическим усилиям
3 Психологическим тратам
4 Экономии времени при потреблении услуги

7 Майндсеты в сервис-дизайне – это:
Кол-во правильных ответов - 1
1 процесс формирования образа целостного предмета, непосредственно воздействующего на анализаторы
2 побуждение к действию и неотъемлемая часть любого профессионального и личностного роста
3 набор правил, убеждений, подходов, которыми человек руководствуется при принятии решений
4 устоявшаяся форма бытия человека в мире, находящая своё выражение в его деятельности, интересах, убеждениях

8 Инфраструктура как компонент сервис-дизайна включает в себя:
Кол-во правильных ответов - 1
1 Сотрудники компании
2 Веб-страница сайта компании
3 Процедура оказания услуги
4 Решение вопроса через службу поддержки компании

9 Путь клиента в сервис-дизайне – это:
Кол-во правильных ответов - 1
1 **это** процесс формирования имиджа **бренда** в течение длительного периода через образование добавочной ценности, эмоционального либо рационального «обещания» торговой марки
2 конкретная экономическая ситуация на данный момент на определённом **рынке** товаров (услуг) или в отдельной отрасли экономики.
3 сбор, классификация и анализ информации о ситуации на рынке: ценах, конкурентах, пользователях и других.
4 активный исследовательский процесс, который проходит покупатель на пути от возникновения задачи, которую нужно решить до покупки, которая ему в этом поможет.

10 Эмоциональный интеллект – это:
Кол-во правильных ответов - 1
1 Система суждений, которая используется для анализа вещей с критической точки зрения и событий с формулированием обоснованных выводов и позволяет выносить обоснованные оценки, интерпретации, а также корректно применять полученные результаты
2 способность распознавать эмоции, намерения, мотивацию, желания свои и других людей и управлять этим

© РГУТИС

3 Качество психики, состоящее из способности осознавать новые ситуации, способности к обучению и запоминанию на основе опыта, пониманию и применению абстрактных концепций, и использованию своих знаний для управления окружающей человека средой.
4 Состояние психической жизни организма, выражающееся в субъективном переживании событий внешнего мира и, а также в отчёте об этих событиях и ответной реакции на эти события

11 В сервис-дизайне Customer Journey Map – это:
Кол-во правильных ответов - 1
1 все точки контакта потребителя с продуктом или брендом с момента первого соприкосновения
2 это портреты пользователей, каждый из которых представляет определенную модель поведения
3 макет, который имитирует взаимодействие пользователя с интерфейсом проекта
4 Генерирование идеи предоставления услуги, прогнозирование ее основных ресурсов, разработка стратегии маркетинга

12 Прототипирование в сервис-дизайне – это:
Кол-во правильных ответов - 1
1 активное содействие удовлетворению индивидуальных и коллективных потребностей людей в различных сферах повседневной жизни через производство материальных и духовных благ
2 карта, отображающая действия клиента, его мысли, эмоции и проблемы, с которыми он сталкивается
3 ряд действий, которые являются инструментами для производства ценности, они могут создать ценность, но сами не являются самостоятельной ценностью
4 макет, который имитирует взаимодействие пользователя с интерфейсом проекта

13 Осознаваемая человеком необходимость иметь что-либо для поддержания жизнедеятельности и развития - это:
Кол-во правильных ответов - 1
1 желание
2 сознание
3 потребность
4 мотивация

14 Внутренне состояние человека, которое связано с его настроением в конкретный момент - это:
Кол-во правильных ответов - 1
1 эмоция
2 потребность
3 чувство
4 мысль

15 Согласно пирамиде потребностей А.Маслоу, человеческие потребности, относящиеся к потребностям высшего уровня, называются:
Кол-во правильных ответов - 1
1 физиологическими
2 духовными
3 экзистенциальными
4 социальными

© РГУТИС

Контрольно-измерительные материалы по блоку «Роль клиентского сервиса в деятельности компании**» (Контрольная точка 1)**

Вопросы для подготовки к тестированию обучающихся

1. К профессиональным услугам относят:
   a) инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования.
   b) банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные услуги
   c) телевидение, радио, образование, культура

2. Услуга государственного сервиса является:
   a) непроизводственной, коммерческой, реальной, стандартизированной
   b) производственной, коммерческой, реальной, легитимной
   c) некоммерческой, общественной, стандартизированной, сложной.

3. Услуги, приобретаемые для личного потребления за счет личных средств – это:
   a) деловые услуги
   b) институциональные услуги
   c) 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 производиться 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;

© РГУТИС

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 5Р

© РГУТИС

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.

7.3.2. Типовые контрольно-измерительные задания промежуточной аттестации для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

*Краткие методические указания по подготовке к промежуточной аттестации (*зачёту) в *процессе освоения образовательной программы*

Изучение учебной дисциплины предусматривает следующие формы промежуточной аттестации: зачет во 2 семестре для очной и заочной форм обучения.

Зачёт является формой промежуточного контроля знаний и умений студентов по данной дисциплине в 2 семестре, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы. Подготовка к зачёту способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачёту, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачёте студент демонстрирует то, что он приобрел в процессе обучения по учебной дисциплине.

В период подготовки к зачёту студенты вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

При подготовке к зачёту студентам целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, рекомендованные правовые акты, основную и дополнительную литературу.

На зачёт выносится материал в объёме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачёт проводится в устной форме.

Ведущий данную дисциплину преподаватель составляет билеты, которые утверждаются руководителем ОПОП и включают в себя два вопроса включающих ситуационные задачи. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня рекомендованных для подготовки вопросов зачёта, доведенного до сведения студентов накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

В аудитории, где проводится устный зачёт, должно одновременно находиться не более шести студентов на одного преподавателя, принимающего зачёт.

© РГУТИС

На подготовку к ответу на билет на зачёте отводится 20 минут.

Для прохождения зачёта студенту необходимо иметь при себе зачетную книжку и письменные принадлежности. Зачёт принимает преподаватель, читавший учебную дисциплину в данном учебном потоке (группе). За нарушение дисциплины и порядка студенты могут быть удалены с зачёта.

Задания для промежуточной аттестации

Задание 1. Ваши непосредственные подчиненные между собой обсуждают и высмеивают клиента, который оставил на них жалобу. Каковы ваши действия?

Задание 2. Звонит Клиент и очень раздраженно кричит на вас, применяя даже неуместную брань, из-за ошибки вашего коллеги.

Ваши действия?

Задание 3. Туристская компания приняли на работу молодого и способного менеджера по продаже (только что окончившего РГУТиС), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько презентаций туров, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Руководитель каждый день получает такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе? Какие установки необходимо внедрить в коллектив?

Задание 4. На переговорах о сделке новый участник заметил, что менеджер по продажам обращается к участникам неформально и использует «ты»-обращение. Прокомментируйте данную ситуацию. Укажите, в каких случаях это допустимо.

Задание 5. Перечислите приемы, которые помогут завоевать доверие клиента.

Задание 6. Перечислите основные поведенческие ошибки сотрудников ресторана, контактирующих с клиентом.

Задание 7. Опишите открытую позу при деловом общении «сотрудник-клиент». Объясните, почему именно она эффективна.

Задание 8. Перед менеджером клиентского отдела стоит задача измерения клиентоориентированности сотрудников отдела. Какие инструменты сервис-дизайна он может применить?

Задание 9. Одним из принципов клиентоориентированности является эмпатия и глубокое понимание клиента. Какой инструмент сервис-дизайна соответствует данному принципу.

Задание 10. Управление клиентским опытом или customer experience – это…:

Задание 11. Сформулируйте три ключевых компетенции сотрудника клиентского сервиса:

Задание 12. Для каких целей составляются стандарты клиентского сервиса в компании?

Задание 13. Какие разделы включены в стандарты обслуживания клиентов?

Задание 14. Перечислите этапы составления клиентских стандартов обслуживания.

Задание 15. Может ли сотрудник сервисной службы отклоняться от корпоративных стандартов?

Задание 16. Назовите причины, которые на ваш взгляд, затормаживают развитие качественного сервиса в России.

Задание 17. Сотруднику клиентского сервиса поставили задачу обучения коллег для повышения качества сервиса. Какие инструменты можно ему порекомендовать?

Задание 18. Для контроля работы компании используют определенные метрики. Перечислите основные из них.

© РГУТИС

Задание 19. Сотруднику службы клиентского сервиса поставлена задача рассчитать основные метрики отдела. Предложите каналы, по которым необходимо взаимодействовать для расчета метрик.

Задание 20. Перечислите основные действия для внедрения системы клиентского сервиса.

Задание 21. Продавец обещает бесплатную доставку при заказе от 4 000 р., в приложении об этом сообщает крупный баннер. Клиент набирает в корзину продукты – часть из них весовые – и делает заказ на 4 100 р. Примечание на странице заказа: «Внимание. Вес некоторых товаров может отклоняться в большую или меньшую сторону. Окончательная стоимость товаров будет указана в чеке». Курьер доставляет продукты на сумму 3 987 р. (весовые продукты вышли дешевле, чем при заказе), и в чеке клиент видит + 200 р. за доставку. Ожидания обмануты, сервис сработал отрицательно. Как можно исправить эту ошибку.

Задание 22. Клиент 10 лет подряд заказывал ко дню рождения торт в кондитерской на углу. Готовили его за три дня. Кондитерская закрылась, и клиент обращается к вам. Ваш срок изготовления – пять дней. Клиент недоволен: «Мне раньше делали за три, почему вы так не можете, вы плохая компания». Как можно исправить эту ситуацию.

Задание 23. Какова стандартная структура клиентского сервиса онлайн.

Задание 24. Какие инструменты аналитики можно использовать для работы с сайтом компании.

Задание 25. Какие способы оплаты целесообразно предложить клиентам.

Задание 26. Какие каналы обязательны для хорошего клиентского сервиса?

Задание 27. Перечислите виды связи, которые могут быть удобны клиентам

Задание 28. Магазин товаров для животных, в котором за день из 50 покупателей 35 заказывают по телефону (входящие звонки клиентов из группы «ВКонтакте»), а средний чек покупки – 800 р. Если не дозвонятся всего 10 клиентов, владелец магазина ежедневно будет терять 8 000 р. В месяц потери составят 240 000 р. На разговор с одним клиентом по телефону продавец тратит минимум 5–7 минут, то есть 4 часа рабочего времени в день. Очевидно, что предпринимателю необходимо развивать канал продаж по телефону, иначе он теряет прибыль. Что можно предложить для решения этой задачи?

Задание 29. Каковы преимущества отдельного канала для звонков от клиентов?

Задание 30. Сейчас в компании можно увидеть следующие фразы: «Добрый день. По вторникам мы работаем с 9 до 18. Сейчас уже поздно, и нас нет в офисе. Мы ответим вам на почту завтра до 12.00». Или так: «Специалист чата отвечает по будням с 9 до 18. Мы обработаем ваше сообщение в ближайший рабочий день до обеда. Ответ будет отправлен на e-mail, который вы указали». Каким образом можно исправить этот недостаток?

Задание 31. Какую пользу несут для сервисной компании чат-боты.

Задание 32. Для большинства потребителей определяющую роль в покупке играет скорость получения товара. 31 % предпочитает получать заказанное в тот же день, 26 % согласны подождать несколько дней. Перечислите ключевые критерии качества доставки.

Задание 33. Дайте определение термину «программа лояльности»

Задание 34. Какие проблемы можно решить с помощью программы лояльности?

Задание 35. Какие компоненты содержит постоянная программы лояльности?

Задание 36. Теория потребительского поведения предлагает, что потребитель стремится максимизировать

© РГУТИС

Задание 37. Набор действий, предпринимаемых людьми при покупке и потреблении товаров (услуг) – это

Задание 38. Ценность услуги, персонала, имиджа компании и сервиса относят к:

Задание 39. Воспринимаемый риск и беспокойство относят к:

Задание 40. Способность распознавать эмоции, намерения, мотивацию, желания свои и других людей и управлять этим – это

Вопросы для промежуточной аттестации в форме зачета (устно), проводимого во 2 семестре, по блоку

1. Услуга и сервис.
2. Основы высококлассного сервиса
3. Уровни услуги: эконом, бизнес, VIP
4. Миссия компании, оказывающей клиентский сервис
5. Понятие "внутреннего клиента" в компании.
6. Связь качества сервиса и управления внутренними клиентскими отношениями
7. Роль директора по клиентскому сервису в структуре компании
8. Полномочия, ответственность и показатели успешной деятельности директора по клиентскому сервису
9. Планирование деятельности сервис-директора
10. Система контроля для директора по клиентскому сервису
11. Управление мотивацией сотрудников как компетенция директора по клиентскому сервису
12. Демонстрация "модельного поведения" с клиентами как управление качеством сервиса
13. Моделирование службы клиентского сервиса
14. Причины возникновения претензий клиента
15. Претензия: вид со стороны клиента и компании
16. Бизнес-процесс управления претензией в компании
17. Управление качеством работы с претензией клиента
18. Формы внутренней и внешней оценки качества обслуживания клиентов
19. Факторы, влияющие на потребительскую лояльность и управление жизненным циклом клиента
20. Два подхода к внедрению качественного сервиса
21. Необходимые условия внедрения качественного сервиса
22. Как создать, развить и оценить клиентоориентированность: 15 правил клиентоориентированности
23. Определение клиентоориентированного и качественного сервиса
24. Внутренний PR
25. Оценка уровня клиентоориентированности компании
26. Внедрение системы управления сервисом на уровне отдельного бизнес-процесса и на уровне системы
27. Показатель лояльности клиентов

© РГУТИС

28. Коэффициент текучести клиентов
29. Вовлеченность клиентов
30. Понятие потребительской лояльности
31. Виды лояльности. Измерение лояльности
32. Использование лояльности для определения потенциала рынка
33. Эмоциональная и рациональная составляющие лояльности. Что хочет покупатель
34. Влияние факторов удовлетворенности и вовлеченности на продолжительность отношений с клиентом
35. Факторы, влияющие на постоянство клиента
36. Управление жизненным циклом клиента
37. Основные показатели качества удержания клиентов
38. Понятие пожизненной ценности клиента
39. Метод расчета прибыльности клиента
40. Анализ статистики продаж для определения приоритетных направлений развития клиентской базы
41. Матрицы микросегментации: прибыль / потенциал, выручка / размер и т.д.
42. Определение приоритетов в клиентской политике
43. Оптимизация расходов на службу продаж и сервиса
44. Клиентоориентированность как конкурентное преимущество компании
45. Ретроспектива системы 5Р
46. Требования к персоналу отдела продаж
47. Оптимизация продукта при помощи модели Нориаки Кано. Ограничения применения модели Нориаки Кано
48. Система регулярного управления надлежащим сервисом
49. Виды программ поощрения, их преимущества и недостатки
50. Поощрение конечных потребителей
51. Поощрение торговопроводящей цепи
52. Правила проведения программы поощрения
53. Ключевые ошибки при проведении программ поощрения постоянных клиентов. Устранение ошибок
54. Планирование программы поощрения
55. Использование современных технологий при развитии лояльности клиентов

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

© РГУТИС

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:

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: Семинар

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 неосязаемость, 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.

Для заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 1 по теме Современный клиентский сервис как форма удовлетворения потребностей человека – 1 час.

Тестирование – 1 час.

Практическое занятие 3.

Вид практического занятия: Круглый стол

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

Для заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 1 по теме Внедрение качественного сервиса – 1 час.

Устный опрос – 1 час.

Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: семинар

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

© РГУТИС

Задание для семинарского занятия:

Составить презентацию та 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.

Цель занятия: изучить сервисные технологии в процессе продажи товаров.

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

Для заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 1 по теме Факторы, влияющие на потребительскую лояльность и управление жизненным циклом клиента – 1 час.

Устный опрос – 1 час.

Практическое занятие 7.

Вид практического занятия: семинар

Тема и содержание занятия: Создание и аудит клиентской базы компании

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.

Цель занятия: изучить формы и методы обслуживания в современных хозяйствах.

Практические навыки: владеть навыками формирования сервисного продукта и отношений с потребителями

Для заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 1 по теме Создание и аудит клиентской базы компании – 1 час.

Устный опрос – 1 час.

Практические занятия проводятся с использованием активных и интерактивных форм обучения:

1. Круглый стол (дискуссия). 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;

© РГУТИС

– 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:

© РГУТИС

Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого практического занятияа, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы практического занятияа, 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)

8.1. Основная литература

1.Коноплёва, Н. А. Сервис в современной культуре / Н. А. Коноплева. - Москва : Директ-Медиа, 2020. - 332 с. - ISBN 978-5-4499-0715-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1963318

2.Сервис: термины и понятия : словарь / под ред. О.Я. Гойхмана. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 239 с. — (Библиотека словарей «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-014474-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1167070

8.2. Дополнительная литература

1. Сервис Plus : научный журнал. - Москва : РГУТиС, 2023. - Т. 17, № 1 и 2. - 191 с. - ISSN 1993-7768. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=2135408

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Электронно-библиотечная система «Znanium.com»:http://znanium.com/
Служба тематических толковых словарей «Глоссарий.ру»:http://www.glossary.ru/
Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»:https://cyberleninka.ru/

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Справочная правовая система КонсультантПлюс

© РГУТИС

4. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы “Гарант”» (информационно-правовой портал «Гарант.ру»). Режим доступа: http://www.garant.ru
5. Электронно-библиотечная система ZNANIUM. Режим доступа: https://znanium.com/
6. Электронно-библиотечная система BOOK.ru. Режим доступа: https://book.ru/
7. Научно-технологическая инфраструктура Российской Федерации (информационный портал). Режим доступа: https://ckp-rf.ru/
8. База данных Института научной информации по общественным наукам РАН (ИНИОН), профессиональная база данных. Библиотека им. В.Г. Белинского. Путеводитель по поиску библиографической информации. Режим доступа: http://book.uraic.ru/project/poisk_katalogi/inion.htm
9. База данных сервисных центров «Сервисбокс» (профессиональная база данных). Режим доступа: https://www.servicebox.ru/

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

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.

© РГУТИС

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 документаций;
- 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.

© РГУТИС

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 консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование 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

© РГУТИС