



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)  
**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОП

\_\_\_\_\_ Овчаренко Н.П. \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ Овчаренко Н.П. \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО.)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице**  
**Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**  
**Форма подготовки очная**

курс 4 семестр 8  
лекции 32 час.  
практические занятия 32 час.  
лабораторные работы 00 час.  
в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 16 /лаб. 0 час.  
всего часов аудиторной нагрузки 64 час.  
в том числе с использованием МАО 16 час.  
самостоятельная работа 44 час.  
в том числе на подготовку к экзамену 36 час.  
контрольные работы (количество) не предусмотрены  
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены  
зачет не предусмотрен  
экзамен 8 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 20 г. № 515  
Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма протокол № 11 от «14» июня 2019г.

Заведующий кафедрой: канд. техн. наук Овчаренко Н.П.  
Составители: канд. ист. наук Галенко Е.В.

Владивосток  
2019

**Оборотная сторона титульного листа РПУД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: усвоение теоретических основ клиентоориентированного подхода в организации обслуживания в гостинице и формирование практических навыков исследования рынка и применения современных технологий в процессе предоставления услуг потребителю.

Задачи:

- изучение теоретических основ клиентоориентированного подхода в организации обслуживания в гостинице;
- изучение методов исследования гостиничного рынка;
- формирование навыков организации сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса;
- формирование навыков организации продаж и продвижения гостиничных услуг;
- приобретение навыков самостоятельного применения современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем.

Результаты теоретических знаний по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» и практике соотнесены с установленными в ОПОП индикаторами достижения компетенций.

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» обеспечивает формирование у выпускника общепрофессиональных и профессиональных компетенций, установленных ОПОП.

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;	ОПК-4.1	- владеть навыками мониторинга рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов;
	ОПК-4.2	- владеть навыками продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий;
	ОПК-4.3	- владеть навыками, продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.

## Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их

достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)
Тип задач профессиональной деятельности: технологическая деятельность				
- разработка бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания с использованием международных и национальных нормативных документов; - применение современных информационных и коммуникационных технологий для реализации и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	- гостиницы и иные средства размещения, - технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства и общественного питания, потребители услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их запросы, потребности и ключевые ценности,	ПК-1 способен применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем;	ПК-1.1 Применяет современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем.	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц
			ПК-1.2 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях гостиничной деятельности, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.	
			ПК-1.3 Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.	

### I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

**Раздел 1. Методологические основы клиентоориентированного подхода в организации обслуживания в гостинице (16 час.)**

**Тема 1-2. Основы клиентоориентированного сервиса (4час.)**

Клиентоориентированность: что это значит? Идеология и технология CRM. Клиентоориентированность как философия бизнеса. Принципы современного сервиса. Когда нужна клиентоориентированность?

**Тема 3-4. Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания (4час.)**

Правила работы в CRM. Клиентоориентированный подход и мифы о нем. Роль клиентоориентированного подхода организации обслуживания в

сервисе. Основные факторы, влияющие на развитие рынка. Мотивация предприятий при внедрении CRM. Критерии выбора решения.

#### **Тема 5-6. Клиентоориентированный сервис: концепции, факторы и достижения (4час.)**

Клиентоориентированная концепция. Факторы клиентоориентированности. Внешняя и внутренняя клиентоориентированность. Достижение клиентоориентированности. Проблемы при работе с данными в рамках клиентоориентированного подхода. Прицельный маркетинг: ответ на потребности клиентов в режиме реального времени.

#### **Тема 7- 8. Стандарты клиентоориентированной гостиницы (4час.)**

Стандарты работы гостиница, как ориентир по достижению целей. Создание клиентоориентированных стандартов в гостинице, как основа формирования соответствующей корпоративной культуры. Процесс внедрения клиентоориентированных стандартов.

### **Раздел 2. Современные сервисные технологии в процессе клиентоориентированного подхода в организации обслуживания потребителя (16 час.)**

#### **Тема 1-2. Современные сервисные технологии в индустрии сервиса (4 час.)**

Процесс обслуживания клиентов. Понятие и виды «контактной зоны». Работа с жалобами клиентов. Повышение качества обслуживания клиентов. Сервисное планирование: понятие, основные разделы сервисного плана. Роль информационных технологий в процессе управления информацией согласно концепции CRM.

#### **Тема 3-4. Особенности клиентоориентированных технологий как фактора роста продаж (4час.)**

Клиентоориентированные технологии, ориентация на потребности клиента. Клиентоориентированные технологии, как мобилизация всех ресурсов организации на нахождение, вовлечение и привлечение клиентов, а также удержание особо прибыльных клиентов, за счет улучшения качества обслуживания и удовлетворения их потребностей.

#### **Тема 5-6. Клиентоориентированная технология управления персоналом в парадигме ценности клиента (4 час.)**

Работа с рекламациями. Жалоба как подарок. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании. Принципы клиентоориентированного подхода. Возражения и конфликты с клиентами.

Важность профессиональной работы с жалобами. Классификация жалоб: возражение, рекламация, и особенности работы с каждым типом.

**Тема 7- 8. Бизнес-процессы, ориентированные на клиента (4час.)**  
Процессы взаимодействия с клиентами в гостиницах. Качественный сервис и клиентоориентированный персонал. Эффект клиентоориентированности.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **Практические работы**

**(32 час., в том числе 16 час. с использованием методов активного обучения)**

**Практическая работа №1-2. Инструменты организации обслуживания гостей в клиентоориентированной организации (4час.)**

(с использованием метода активного обучения – деловая игра) (4 час.)

План работы:

1. Организация командной работы.
2. Изучить инструкцию по заданной ситуации
3. Написать в таблице ключевые инструменты, применяемые при технологическом цикле обслуживания гостей.
4. Основные требования к базовым технологиям обслуживания, ключевым технологиям обслуживания, ведущим технологиям обслуживания.
5. Решение выданного задания.
6. Вывод и обоснование полученных результатов (бланки и критерии деловой игры представлены в раздаточном материале).

**Практическая работа №3-4. Решение кейса №1 «Клиентоориентированная политика является залогом успешного развития» (4 час.)**

(с использованием метода активного обучения – решение кейса)

Задание:

1. Прочитать кейс.
2. Проведите анализ кейса (разделив их на группы) по следующим направлениям:
  - CRM: клиентоориентированная философия;
  - CRM: треугольник «компетенций» клиенториентированной организации;
  - CRM: управленческие технологии;
3. Заполните таблицу (критерии студенты выбирают самостоятельно), (таблица и кейс представлены в раздаточном материале).
4. Написать вывод и обоснование полученных результатов

**Практическая работа № 5-6. Управление претензией клиента (4 час.)**

(с использованием метода активного обучения – деловая игра) (4 час.)

План работы:

1. Организация командной работы.
2. Изучить инструкцию по заданной ситуации и разработать план действий по каждому направлению:
  - причины возникновения претензий клиента;
  - претензия: вид со стороны клиента и компании;
  - бизнес-процесс управления претензией в компании;
  - управление качеством работы с претензией клиента.
3. Решение выданного задания.
4. Вывод и обоснование полученных результатов (бланки и критерии деловой игры представлены в раздаточном материале).

**Практическая работа № 7-8. Внутриорганизационные технологии координации и оценки эффективности процесса взаимодействия с клиентом. (4час.)**

(с использованием метода активного обучения – круглый стол) (4час.)

Темы для обсуждения:

1. Интеральный маркетинг: клиентоориентированная технология управления персоналом в парадигме ценности клиента, понятие hr-бренда.
2. Факторы развития клиентоориентированного подхода в индустрии гостеприимства.
3. Технологии исследования сервисной удовлетворенности клиента и оценки качества оказания услуги: методики и технологии.

**Практическая работа № 9-10. Разработка клиентоориентированных стандартов для гостиницы г. Владивостока. (4час.)**

(с использованием метода активного обучения – деловая игра)

Задание:

1. Организация командной работы.
2. Инструкция по изучению заданной ситуации.
3. Решение выданного задания.
4. Вывод и обоснование полученных результатов

**Практическая работа № 11-12. Процессы взаимодействия с клиентами в гостиницах г. Владивостока (4часа)**

(с использованием метода активного обучения – case-study)

Задание:

1. Выберите для исследования одну из гостиниц расположенную в г. Владивостоке.

2. Постройте схемы процессов взаимодействия с клиентами для своей гостиницы.

3. Методом «Тайный покупатель» или методом наблюдения оцените процессы взаимодействия с клиентами.

4. В табличной форме сравните все бизнес процессы.

5. Проведите анализ полученных результатов и напишите рекомендации.

**Практическая работа № 13-14. Решение кейса №1 «Как клиентоориентированным предприятиям гостиниц удастся мотивировать клиентов?» (4 час.)**

(с использованием метода активного обучения – решение кейса)

Задание:

3. Прочитать кейс.

4. Проведите анализ кейса, выделите группы ситуаций по следующим направлениям:

– С помощью удобных и понятных клиенту бизнес-процессов.

– С помощью рассылок и «звонков вежливости».

– С помощью организации компанией конкурсов, розыгрышей и флешмобов.

– С помощью мониторинга в интернете отзывов о себе.

3. Заполните таблицу (критерии студенты выбирают самостоятельно), (таблица и кейс представлены в раздаточном материале).

4. Написать вывод и обоснование полученных результатов

**Практическая работа № 15-16. Кейса №2 «Что предприятию может дать клиентоориентированный гостиничный продукт?» (4 час.)**

(с использованием метода активного обучения – решение кейса)

Задание:

1. Прочитать кейс.

2. Проведите анализ кейса выделите группы ситуаций по следующим направлениям:

– Увеличение лояльности клиентов.

– Уменьшение количества нареканий и жалоб от клиентов.

– Увеличение частоты покупок.

– Дополнительные конкурентные преимущества.

3. Заполните таблицу (критерии студенты выбирают самостоятельно), (таблица и кейс представлены в раздаточном материале).

4. Написать вывод и обоснование полученных результатов.



### **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

#### **План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата/сроки выполнения</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>	<b>Примерные нормы времени на выполнение</b>	<b>Форма контроля</b>
1.	1-4 неделя учебных занятий	Самостоятельное изучение развитие индустриальной базы гостиничных комплексов в других странах мира	2 час.	Презентация на тему: «Сравнительный анализ развития индустриальной базы гостиничных комплексов в России и других странах»
2	5-8 неделя учебных занятий	Подготовка к участию в дискуссиях круглого стола	2 час.	Участие в работе круглого стола
3	9-13 неделя учебных занятий	Подготовка к участию в деловой игре	2 час.	Участие в деловой игре
4	14-17 неделя учебных занятий	Подготовка к участию в работе круглого стола	2 час.	Участие в работе круглого стола
5	18 неделя учебных занятий	Подготовка к экзамену	36 час.	Тестирование
ИТОГО			44	

#### **Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» предусматривает изучение рекомендуемой основной и

дополнительной литературы, написание рефератов, решение кроссвордов, подготовку к выполнению и защите лабораторных работ и промежуточной аттестации – экзамену.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторных работ и сдаче экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;
- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;
- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);
- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

### **Методические указания к выполнению реферата**

#### **Цели и задачи реферата**

Реферат (от лат. *refero* – докладываю, сообщаю) представляет собой краткое изложение проблемы практического или теоретического характера с формулировкой определенных выводов по рассматриваемой теме.

Целями написания реферата являются:

- развитие у студентов навыков поиска актуальных проблем товароведения;
- развитие навыков краткого изложения материала с выделением лишь самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы;
- развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по выбранному вопросу в письменной форме, научным, грамотным языком.

Задачами написания реферата являются:

- научить студента максимально верно передать мнения авторов, на основе работ которых студент пишет свой реферат;

– подготовить студента к дальнейшему участию в научно-практических конференциях, семинарах и конкурсах;

– помочь студенту определиться с интересующей его темой, дальнейшее раскрытие которой возможно осуществить при написании курсовой работы или выпускной квалификационной работы.

### **Основные требования к содержанию реферата**

Реферат должен быть написан каждым студентом самостоятельно. Студент должен использовать только те литературные источники (научные статьи, монографии, пособия и т.д.), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Оглавление должно четко отражать основное содержание работы и обеспечивать последовательность изложения. Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения – начинать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы. Работа должна быть достаточно краткой, но раскрывающей все вопросы содержания и тему.

По своей структуре реферат должен иметь титульный лист, оглавление, введение (где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию), основной текст (где последовательно раскрывается избранная тема), заключение (где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста работы), список использованных источников (10-15 наименований). В список использованных источников вносятся не только источники, на которые студент ссылается при подготовке реферата, но и иные, которые были изучены им при подготовке реферата.

Оформление реферата осуществляется в соответствии с Требованиями к оформлению письменных работ, выполняемых студентами и слушателями ДВФУ (2011 г.) или Методическими указаниями ШЭМ ДВФУ по выполнению и оформлению выпускных квалификационных и курсовых работ (сост. В.В. Лихачева, А.Б. Косолапов, Г.М. Сысоева, Е.П. Володарская, Е.С. Фищенко. – Владивосток: Издательский дом Дальневост. федерал. ун-та, 2014. – 43 с.).

### **Порядок сдачи реферата и его оценка**

Реферат пишется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке реферата учитываются соответствие содержания выбранной теме, четкость структуры работы, умение работать с научной литературой и нормативными и техническими документами, логически

мыслить, владеть профессиональной терминологией, грамотность оформления.

По результатам проверки реферата и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

### **Критерии оценки реферата**

– 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно;

– 85-76 баллов – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы;

– 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы;

– 60-50 баллов – если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

### **Тематика рефератов**

1. Клиентоориентированность: что это значит?
2. Идеология и технология CRM.
3. Клиентоориентированность как философия бизнеса.
4. Принципы современного сервиса.
5. Когда нужна клиентоориентированность?
6. Правила работы в CRM.

7. Клиентоориентированный подход и мифы о нем.
8. Роль клиентоориентированного подхода организации обслуживания в сервисе.
9. Основные факторы, влияющие на развитие рынка.
10. Модель SABONE как практический инструмент прояснения и формирования потребности в продукте (услуге)

### **Методические указания к решению кроссворда**

Кроссворд – игра-задача, в которой фигура из рядов пустых клеток заполняется перекрещивающимися словами со значениями, заданными по условиям игры.

Кроссворды содержат игровую (разгадывание) и учебную (овладение определенными знаниями, умениями и навыками) задачи, из чего следует, что достоинство данного дидактического средства заключается в том, что кроссворды вносят в познавательный процесс игровой элемент, активизируют умственную деятельность, стимулируют сознательный поиск в изучаемой области.

Решение кроссворда предполагает дачу правильных ответов на поставленные вопросы и требует от студента умения работать со справочной и учебной литературой, нормативными и техническими документами, что способствует развитию личностных качеств, способность сопоставлять, побуждает к расширению и углублению знаний, тренирует память, расширяет кругозор, стимулирует интерес к изучаемой теме и к дисциплине в целом.

### **Порядок сдачи кроссворда и его оценивание**

Кроссворд выполняется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке решения кроссворда учитывается количество правильных данных ответов на поставленные вопросы.

По результатам проверки кроссворда и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

### **Критерии оценки кроссворда**

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент дал правильные ответы на все поставленные в кроссворде вопросы;
- 85-76 баллов – не более 2 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы;
- 75-61 балл – 3-4 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы;
- 60-50 баллов – более 4 неправильных или отсутствующих ответов

на поставленные в кроссворде вопросы.

### **Вопросы для самоконтроля**

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторных работ и сдаче экзамена. Для удобства пользования вопросы для самоконтроля разбиты по разделам и темам теоретической части курса дисциплины.

#### **Тематика докладов, рефератов и презентаций**

1. Формирование дополнительного предложения («до-продажа»)
2. Формирование позитивного отношения к возражениям
3. Принципы и практические технологии ответов на возражения
4. Навыки общения со «сложными» клиентами; стратегии общения с представителями «проблемных категорий»
5. «Завершение контакта – завершение сделки»: навыки выстраивания долговременных отношений с клиентом
6. Сигналы готовности клиента к совершению сделки
7. Развитие» клиента: стимулирование к совершению сделки, формирование дополнительного предложения («до-продажа»)
8. Навыки формирования у клиентов приверженности компании
9. Мотивация предприятий при внедрении CRM. Критерии выбора решения.
10. Клиентоориентированная концепция.
11. Факторы клиентоориентированности.
12. Внешняя и внутренняя клиентоориентированность.
13. Достижение клиентоориентированности.
14. Проблемы при работе с данными в рамках клиентоориентированного подхода.
15. Прицельный маркетинг: ответ на потребности клиентов в режиме реального времени.

## **IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА**

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Раздел 1. Методологические основы клиентоориентированного подхода в организации	ОПК-4	знает	Практическая работа (ПР-1)	Тест (ПР-1), тестовые задания

	обслуживания в сервисе		умеет	Практическая работа (ПР-2)	Тест (ПР-1), тестовые задания
			владеет	Практическая работа (ПР-3-4)	Тест (ПР-1), тестовые задания
2.	Раздел II Современные сервисные технологии в процессе клиентоориентированного подхода в организации обслуживания потребителя	ПК-1	знает	Практическая работа (ПР-5)	Тест (ПР-2), тестовые задания:
			умеет	Практическая работа (ПР-6)	Тест (ПР-2), тестовые задания:
			владеет	Практическая работа (ПР-7-8)	Тест (ПР-2), тестовые задания:

## **V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

*(разбито на блок основной и дополнительной литературы, перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Перечень информационных технологий и программного обеспечения)*

### **Основная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. Аносова, Т.Г. Технологии комфорта [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Г. Аносова, Ж. Танчев. – Электрон. дан. – Екатеринбург : УрФУ, 2016. – 72 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/98555>
2. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева.– Москва : Дашков и К, 2018. – 204 с. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 2 экз. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:868004&theme=FEFU>
3. Европейский гостиничный маркетинг: учебное пособие /пер. Е. Ю. Драгныш. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 224 с. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 5 экз. – Режим доступа:  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=IPRbooks:IPR-18801&theme=FEFU>
4. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В. Баумгартен – М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 216 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/502143>(дата обращения: 01.09.2018).
5. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / Скобкин С.С. – М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 496 с – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/554704>
6. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учебное пособие для вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М: Федеральное агентство по туризму, 2014. –

290 с. Фонд НБ ДВФУ в количестве 9 экз. – Режим доступа:  
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:759073&theme=FEFU>

### **Дополнительная литература**

*(печатные и электронные издания)*

1. Васильева, Е.А. Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: практикум/ Васильева Е.А., Васильева А.В. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 208 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72806.html>.

2. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. – 120 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/968928>

3. Организация сервисного обслуживания в туризме: учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 368 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478441>

4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430064>.

5. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М. : ИНФРА-М, 2018. –320 с. –Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>

6. Турковский, М. Маркетинг гостиничных услуг: учебно-методическое пособие/ Турковский М. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 296 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18813>.

7. Секреты клиентоориентированности: руководство по приобретению преданных клиентов/ Зинкевич А. – Издатель: Adwize sp. z o.o., – 2013. – 42 с. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m249>

8. Менеджмент, ориентированный на потребителя : CRM-технологии как основа новых отношений с клиентом: [пер. с англ.] / Кристин Андерсон, Кэррол Керр. – М.: Гранд: Фаир-Пресс, 2003 – 287 с. Режим доступа: <https://search.rsl.ru/ru/record/01002155911>

9. Вовлеченность персонала в России. Как построить корпоративную культуру, основанную на вовлеченности персонала, клиентоориентированности и инновациях/ Йон Хеллеви. – Издатель: Russia Advisory Group Oy, Helsinki. – 2012–126с. Режим доступа: [https://www.awaragroup.com/upload/pdf/Employee\\_Engagement\\_in\\_Russia](https://www.awaragroup.com/upload/pdf/Employee_Engagement_in_Russia)

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Библиотека ГОСТов и нормативных документов. Режим доступа:



<http://libgost.ru/>

2. ГОСТ ЭКСПЕРТ: Единая база ГОСТов РФ. Режим доступа: <http://gostexpert.ru/>

3. Евразийский экономический союз: Правовой портал. Режим доступа: <http://www.eurasiancommission.org/>

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

2. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

3. Справочная система «Кодекс». Режим доступа: <http://www.kodeks.ru/>

4. Программное обеспечение: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint.

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Реализация дисциплины «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические работы, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических работ с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» является экзамен, который проводится в виде тестирования.

В течение учебного 8 семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» при условии выполнения всех видов текущего контроля и

самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 76-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[ \frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где:  $W = \sum_{i=1}^n k_i^n$  для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n$  для итогового рейтинга;

$P(n)$  – рейтинг студента;

$m$  – общее количество контрольных мероприятий;

$n$  – количество проведенных контрольных мероприятий;

$O_i$  – балл, полученный студентом на  $i$ -ом контрольном мероприятии;

$O_i^{max}$  – максимально возможный балл студента по  $i$ -му контрольному мероприятию;

$k_i$  – весовой коэффициент  $i$ -го контрольного мероприятия;

$k_i^n$  – весовой коэффициент  $i$ -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

### **Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины**

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом на лекционных занятиях и закрепление полученных знаний при подготовке и выполнении лабораторных работ и заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Подготовку к выполнению лабораторных работ необходимо проводить заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную разработку пропущенной лабораторной работы.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

### **Алгоритм изучения дисциплины**

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться

составлением подробного конспекта. В конспект рекомендуется включать все виды учебной работы: лекции, самостоятельную проработку рекомендуемой основной и дополнительной литературы, отчеты по лабораторным работам, решение ситуационных задач и кроссвордов, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания, предусмотренные для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению лабораторных работ.

Приступая к подготовке к лабораторным работам, прежде всего, необходимо ознакомиться с планом занятия, изучить соответствующую литературу, нормативную и техническую документацию. По каждому вопросу лабораторной работы студент должен определить и усвоить ключевые понятия и представления. В случае возникновения трудностей студент должен и может обратиться за консультацией к ведущему преподавателю.

Критерием готовности к лабораторным работам является умение студента ответить на все контрольные вопросы, рекомендованные преподавателем.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а применением материала. Этой цели при изучении дисциплины «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» служат активные формы и методы обучения, такие как метод ситуационного анализа, который дает возможность студенту освоить профессиональные компетенции и проявить их в условиях, имитирующих профессиональную деятельность.

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, решение кроссвордов, подготовку к выполнению и защите лабораторных работ и промежуточной аттестации – экзамену.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторных работ и сдаче экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

#### **Рекомендации по использованию методов активного обучения**

Для повышения эффективности образовательного процесса и формирования активной личности студента важную роль играет такой принцип обучения как познавательная активность студентов. Целью такого обучения является не только освоение знаний, умений, навыков, но и

формирование основополагающих качеств личности, что обуславливает необходимость использования методов активного обучения, без которых невозможно формирование специалиста, способного решать профессиональные задачи в современных рыночных условиях.

Для развития профессиональных навыков и личности студента в качестве методов активного обучения целесообразно использовать методы ситуационного обучения, представляющие собой описание деловой ситуации, которая реально возникала или возникает в процессе деятельности.

Реализация такого типа обучения по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» осуществляется через использование ситуационных заданий, в частности ситуационных задач, которые можно определить как методы имитации принятия решений в различных ситуациях путем проигрывания вариантов по заданным условиям.

Ситуационные задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на предприятиях, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Решение ситуационных задач студентам предлагается в конце лабораторных работ в завершении изучения определенной учебной темы, а знания, полученные на лекциях, должны стать основой для решения этих задач. Из этого следует, что студент должен владеть достаточным уровнем знания теоретического материала, уметь работать с действующей нормативной и технической документацией.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять в соответствии с действующей нормативной и технической документацией.

Таким образом, решение ситуационных задач призвано вырабатывать следующие умения и навыки у студентов:

- работать с увеличивающимся и постоянно обновляющимся потоком информации в области клиентоориентированного подхода в организации обслуживания в гостинице, связанного с изменяющейся рыночной ситуацией и применением законодательной базы;
- высказывать и отстаивать свою точку зрения четкой, уверенной и грамотной речью;
- вырабатывать собственное мнение на основе осмысления теоретических знаний и проведения экспериментальных исследований;

- самостоятельно принимать решения.

Технология выполнения ситуационных задач включает в себя организацию самостоятельной работы обучающихся с консультационной поддержкой преподавателя. На этапе ознакомления с задачей студент самостоятельно оценивает ситуацию, изложенную в тексте, исследует теоретический материал, устанавливает ключевые факторы и проводит анализ проблем, изложенных в условии задачи. Затем составляет план действий и оценивает возможности его реализации. По окончании самостоятельного анализа студент должен ответить на вопросы, выполнить задания и составить письменный отчет по данному заданию.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;
- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;
- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);
- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

### **Рекомендации по подготовке к экзамену**

Подготовка к экзамену и его результативность также требует у студентов умения оптимально организовывать свое время. Идеально, если студент ознакомился с основными положениями, определениями и понятиями курса в процессе аудиторного изучения дисциплины, тогда подготовка к экзамену позволит систематизировать изученный материал и глубже его усвоить.

Подготовку к экзамену лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса. Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (конспекта лекций, учебников, учебных пособий).

При изучении материала следует выделять основные положения, определения и понятия, можно их конспектировать. Выделение опорных положений даст возможность систематизировать представления по

дисциплине и, соответственно, результативнее подготовиться к экзамену.

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» необходимо следующее:

- учебная аудитория, расположенная по адресу: 690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G241;

- учебная аудитория G241 для проведения занятий семинарского типа (практических занятий);

- учебная аудитория G241 для курсового проектирования (выполнения курсовых работ);

- учебная аудитория G241 для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебная аудитория G241 для текущего контроля и промежуточной аттестации 25 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO;

- экран с электроприводом 236\*147 см Trim Screen Line;

- проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi;

- подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex;

- подсистема видеокоммутации;

- подсистема аудиокоммутации и звукоусиления;

- акустическая система для потолочного монтажа SI ЗСТ LP Extron;

- цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами,

оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

### VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

(фонды оценочных средств включают в себя: перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины модуля, шкалу оценивания каждой формы, с описанием индикаторов достижения освоения дисциплины согласно заявленным компетенций, примеры заданий текущего и промежуточного контроля, заключение работодателя на ФОС (ОМ))

#### Оценочные средства для промежуточного контроля

Оценки уровня знаний обучающихся по дисциплине

«Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице»

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	№ теста	Вопрос: Что такое CRM? (необходимо выбрать один правильный ответ)
ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;	ОПК-4.1 Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов.	1	- CRM – это стратегия, позволяющая предложить целевому клиенту удовлетворяющий его требованиям продукт
			- CRM – это правила для персонала по клиентоориентированному подходу
			- CRM – это государственное регулирование клиентоориентированного подхода в организации обслуживания; все ответы правильны
ПК-1 способен применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем;	ПК-1.1 Применяет современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем.	2	<b>Вопрос:</b> Что предусматривает процессно-сервисный подход? (необходимо выбрать один правильный ответ)
			- переход от решения отдельных технических и технологических задач к внедрению процессов управления, ориентированных на потребности клиента
			- выработку управленческих решений и создание необходимых условий для системного роста качества внешних и внутренних услуг
			- неукоснительного и четкого выполнения требований стандартов которые должны быть контролируемы, для чего требуется ряд поддерживающих документов
- все ответы правильны			
ПК-1 способен применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем;	ПК-1.2 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях гостиничной деятельности, отвечающих требованиям	3	<b>Вопрос:</b> Что является ключевыми компонентами системы клиентоориентированности? (необходимо выбрать один правильный ответ)
			- продукт (услуга)
			- персонал
- сервис и процессы			

	потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.		- нормативные документы, включая стандарты
			- система отношений с клиентом
			- все ответы правильны

*Оценки уровня умений обучающихся по дисциплине  
«Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице»*

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вид кейса	Описание кейса	Критерии оценки правильности решения кейса
ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;	ОПК-4.1 Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов.	Кейс, проверяющий конкретное умение - исследования рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания	Директор одного из ресторанов в гостинице каждый вечер в одно и то же время выходит в зал встречать посетителей, а потом весь вечер проводит в ресторане, смотрит, как гостей обслуживают, интересуется довольны ли они сервисом, кухней, программой. Какие цели преследует директор?	В решении данного кейса обязательно должны быть отражены два аспекта: - клиентоориентированный подход персонала (в какой форме он осуществляется персоналом с учетом сегмента потребителей) - изучение потребительского спроса и оценки удовлетворенности гостей.
ПК-1 способен применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем	ПК-1.1 Применяет современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем.	Кейс, проверяющий конкретное умение – применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем.	Исследователи в области гостиничного хозяйства разработали технологию применения в гостиницах экологически чистых расходных материалов. На предприятиях питания в гостиницах в меню все чаще предлагается здоровая пища с низким содержанием жира и калорий, но очень питательная и вкусная. Как повлияет данный тренд в технологии на привлечение потребителей?	В решении данного кейса обязательно должны быть отражены два аспекта: - организация обратной связи с потребителем (как они относятся к новой технологии, какие замечания и предложения) - организация обратной связи с персоналом (что нужно сделать, чтобы больше привлечь внимание посетителей к новой технологии)



--	--	--	--	--

## Оценочные средства для текущего контроля

### Вопросы для подготовки к экзамену

#### по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице»

1. Клиентоориентированная концепция.
2. Факторы клиентоориентированности.
3. Внешняя и внутренняя клиентоориентированность.
4. Достижение клиентоориентированности.
5. Проблемы при работе с данными в рамках клиентоориентированного подхода.
6. Значимость клиентоориентированного подхода в условиях экономического кризиса: принцип персонального обслуживания как способ удержания клиентов.
7. Различение понятий «клиент» – «приверженец». Навыки, необходимые менеджеру для формирования у клиента приверженности компании.
8. Поведенческие нормативы клиентоориентированного поведения в рамках структурного алгоритма продажи
9. Соотнесение общего алгоритма продажи с внутрикорпоративными стандартами.
10. Планирование периодичности «поддерживающих» контактов с клиентом.
11. Стандарты взаимодействия с клиентом по телефону: специфика телефонного общения, техники голосовой «настройки».
12. Значение понятия «поисковой активности» в деятельности продающих профессий.
13. Этикет очного знакомства: основы формирования делового имиджа, эффективная организация рабочего пространства.
14. Понятие эффективной бизнес-коммуникации: невербальные и вербальные способы общения; их влияние на общую результативность взаимодействия с клиентами.
15. Навыки приема и передачи информации; техники построения активного диалога
16. Клиентоориентированность: что это значит?
17. Идеология и технология CRM.
18. Клиентоориентированность как философия бизнеса.
19. Принципы современного сервиса.

20. Когда нужна клиентоориентированность?
21. Правила работы в CRM.
22. Клиентоориентированный подход и мифы о нем.
23. Роль клиентоориентированного подхода организации обслуживания в сервисе.
24. Основные факторы, влияющие на развитие рынка.
25. Модель SABONE как практический инструмент прояснения и формирования потребности в продукте (услуге)
26. Формирование дополнительного предложения («до-продажа»)
27. Формирование позитивного отношения к возражениям
28. Принципы и практические технологии ответов на возражения
29. Навыки общения со «сложными» клиентами; стратегии общения с представителями «проблемных категорий»
30. «Завершение контакта – завершение сделки»: навыки выстраивания долговременных отношений с клиентом
31. Сигналы готовности клиента к совершению сделки
32. Развитие» клиента: стимулирование к совершению сделки, формирование дополнительного предложения («до-продажа»)
33. Навыки формирования у клиентов приверженности компании
34. Мотивация предприятий при внедрении CRM. Критерии выбора решения.
35. Прицельный маркетинг: ответ на потребности клиентов в режиме реального времени

*Критерии оценки:*

- 100-85 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области;
- 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе;

– 75-61 балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области;

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

### **Тематика рефератов**

#### *по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице»*

1. Значимость клиентоориентированного подхода в условиях экономического кризиса: принцип персонального обслуживания как способ удержания клиентов.

2. Различение понятий «клиент» – «приверженец». Навыки, необходимые менеджеру для формирования у клиента приверженности компании.

3. Поведенческие нормативы клиентоориентированного поведения в рамках структурного алгоритма продажи

4. Соотнесение общего алгоритма продажи с внутрикорпоративными стандартами.

5. Планирование периодичности «поддерживающих» контактов с клиентом.

6. Стандарты взаимодействия с клиентом по телефону: специфика телефонного общения, техники голосовой «настройки».

7. Значение понятия «поисковой активности» в деятельности продающих профессий.

8. Этикет очного знакомства: основы формирования делового имиджа, эффективная организация рабочего пространства.

9. Понятие эффективной бизнес-коммуникации: невербальные и вербальные способы общения; их влияние на общую результативность взаимодействия с клиентами.

10. Навыки приема и передачи информации; техники построения активного диалога

*Критерии оценки:*

– 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно;

– 85-76 баллов – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы;

– 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы;

– 60-50 баллов – если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины**

#### **Текущая аттестация студентов.**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Клиентоориентированный подход

в организации обслуживания в гостинице» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, выполнение практических работ, написание рефератов) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (собеседование);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (выполнение лабораторных работ, решение ситуационных задач);

– результаты самостоятельной работы (написание рефератов, решение кроссвордов).

#### **Промежуточная аттестация студентов.**

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице» предусмотрен экзамен в виде тестирования.

#### **Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства.**

В результате посещения лекций, практических занятий, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к зачету, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на зачете представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (лабораторная работа 1, лабораторная работа, групповое творческое задание) представлены в структурном элементе ФОС V.

#### **Критерии выставления оценки студенту на экзамене по дисциплине «Клиентоориентированный подход в организации обслуживания в гостинице»**

<b>Баллы (рейтинговой оценки)</b>	<b>Оценка экзамена (стандартная)</b>	<b>Требования к сформированным компетенциям</b>
---	--	---

86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.