



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

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП

Овчаренко Н.П.
«17» октября 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор Департамента туризма и гостеприимства

Овчаренко Н.П.
«17» октября 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Клиентоориентированный сервис
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(Сервис)
Форма подготовки: очная

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. № 514

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента туризма и гостеприимства от «16» декабря 2021 г. № 2/1

Директор Департамента туризма и гостеприимства: канд. техн. наук., доцент Овчаренко Н.П.

Составители: канд. ист. наук, доцент Галенко Е.В

Владивосток
2022

Оборотная сторона титульного листа РПД

1. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____
2. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____
3. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____
4. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____
5. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____

Аннотация дисциплины

Клиентоориентированный сервис

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы / 108 академических часа. Является дисциплиной по выбору, формируемая участниками образовательных отношений части ОП, изучается на 4 курсе и завершается экзаменом. Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий в объеме 18 часов, практических 18 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента – 72 часа (в том числе с включением контроля, в объеме 36 часов).

Язык реализации: русский

Цель:

Сформировать компетенции по анализу и выявлению сервисной сущности проблем управления в системах клиентских отношений с учетом требований потребителя на основе современных технологий, принципов и методов в области индустрии гостеприимства, социальных и экономических наук.

Задачи:

- изучить теоретические современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;
- изучить основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки;
- сформировать навыки взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий;
- сформировать навыки разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений;
- приобрести умение выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений;

– приобрести умение использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации.

Для успешного изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции: способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач; выбирает современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных; способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности; полученные в результате изучения дисциплин: «Сервисная деятельность», «Технология и организация гостиничной деятельности», «Основы санаторно-курортной деятельности», «Сервисное мышление», «Экскурсионный сервис», обучающийся должен быть готов к изучению таких дисциплин, как «Дополнительные услуги на предприятиях сервиса», «Communication Skills for service», «Налоги и налогообложение в сервисной деятельности», формирующих компетенции»: способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса.

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций, индикаторов достижения компетенций:

Код и наименование профессиональн	Код и наименование индикатора достижения	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
-----------------------------------	--	--

ой компетенции (результат освоения)	компетенции	
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<i>знает</i> современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; <i>умеет</i> использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации;
	ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений	<i>знает</i> основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; <i>умеет</i> применять методы разработки системы клиентских отношений;
	ПК-1.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<i>знает</i> принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений; <i>умеет</i> выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений;

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Клиентоориентированный сервис» применяются следующие дистанционные образовательные технологии и методы / активного / интерактивного обучения: деловая игра, работа в малых группах, «круглый стол», решение кейса.

I. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: Сформировать компетенции по анализу и выявлению сервисной сущности проблем управления в системах клиентских отношений с учетом требований потребителя на основе современных технологий, принципов и методов в области индустрии гостеприимства, социальных и экономических наук.

- Задачи: изучить теоретические современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;
- изучить основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки;
- сформировать навыки взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий;

– сформировать навыки разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений;

– приобрести умение выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений;

– приобрести умение использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации.

Результаты теоретических знаний по дисциплине «Клиентоориентированный сервис» и практике соотнесены с установленными в ОПОП индикаторами достижения компетенций.

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплине «Клиентоориентированный сервис», обеспечивает формирование у выпускника профессиональных компетенций, установленных ОПОП.

Профессиональные компетенции студентов, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине.

Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<i>знает</i> современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; <i>умеет</i> использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации;
	ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений	<i>знает</i> основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; <i>умеет</i> применять методы разработки системы клиентских отношений;
	ПК-1.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<i>знает</i> принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений; <i>умеет</i> выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений;

II. Трудоемкость дисциплины и виды учебных занятий по дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётных единиц (108 академических часов)

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная

№	Наименование раздела дисциплины	С е м е с т р	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося					Конт роль* *	Формы промежуточной аттестации***
			Лек	Лаб	Пр	ОК*	СР		
1	Тема 1. Основы клиентоориентированного сервиса	8	2		2		9		
2	Тема 2 Принципы современного сервиса	8	2		2		9		
3	Тема 3. Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания	8	2		2		9		
4	Тема 4. Клиентоориентированная технология	8	2		2		9		
5	Тема 5. Современные сервисные технологии в индустрии сервиса	8	2		2		9		
6	Тема 6. Стандарты клиентоориентированной гостиницы	8	2		2		9		
7	Тема 7. Клиентоориентированный сервис: концепции, факторы и достижения	8	2		2		9		
8	Тема 8. Особенности клиентоориентированных технологий как фактора роста продаж	8	2		2		9		
9	Тема 9. Бизнес-процессы, ориентированные на клиента	8	2		2		9		
	Итого:		18		18		72	36	экзамен

*онлайн курс

** указать часы из УП

***зачет/экзамен

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел 1. Методологические основы клиентоориентированного подхода в организации обслуживания в гостинице

Тема 1. Основы клиентоориентированного сервиса

Клиентоориентированность: что это значит? Идеология и технология CRM.
Клиентоориентированность как философия бизнеса.

Тема 2. Принципы современного сервиса.

Когда нужна клиентоориентированность? Достижение клиентоориентированности. Проблемы при работе с данными в рамках клиентоориентированного подхода. Прицельный маркетинг: ответ на потребности клиентов в режиме реального времени.

Тема 3. Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания

Клиентоориентированная концепция. Факторы клиентоориентированности. Внешняя и внутренняя клиентоориентированность.

Тема 4. Клиентоориентированная технология управления персоналом в парадигме ценности клиента

Процесс обслуживания клиентов. Понятие и виды «контактной зоны». Работа с жалобами клиентов. Повышение качества обслуживания клиентов. Сервисное планирование: понятие, основные разделы сервисного плана.

Тема 5. Современные сервисные технологии в индустрии сервиса

Роль информационных технологий в процессе управления информацией согласно концепции CRM.

Тема 6. Стандарты клиентоориентированной гостиницы

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

Тема 7. Клиентоориентированный сервис: концепции, факторы и достижения

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 8. Особенности клиентоориентированных технологий как фактора роста продаж

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 9. Бизнес-процессы, ориентированные на клиента

Процессы взаимодействия с клиентами в гостиницах. Качественный сервис и клиентоориентированный персонал. Эффект клиентоориентированности

IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1. Инструменты организации обслуживания гостей в клиентоориентированной организации

(с использованием метода активного обучения – деловая игра)

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).

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2. Решение кейса №1 «Клиентоориентированная политика является залогом успешного развития»

(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» клиентоориентированной 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

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3. Управление претензией клиента

(с использованием метода активного обучения – деловая игра)

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).

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4. Внутриорганизационные технологии координации и оценки эффективности процесса взаимодействия с клиентом.

(с использованием метода активного обучения – круглый стол)

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.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5. Разработка клиентоориентированных стандартов для гостиницы г. Владивостока.

(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

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6. Процессы взаимодействия с клиентами в гостиницах г. Владивостока

(с использованием метода активного обучения – case-study)

Задание:

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

2. Разработать схему процессов взаимодействия с клиентами для выбранной и обоснованной студентом 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.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7. Решение кейса №1 «Как клиентоориентированным предприятиям гостиниц удастся мотивировать клиентов?»

(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

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 8-9. Кейса №2 «Что предприятию может дать клиентоориентированный гостиничный продукт?»

(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.

V. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	Промежуточная аттестация
	Тема 1. Основы клиентоориентированного сервиса Тема 2 Принципы современного сервиса Тема 3. Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания Тема 4. Клиентоориентированная технология Тема 5. Современные сервисные технологии в индустрии сервиса Тема 6. Стандарты клиентоориентированной гостиницы Тема 7. Клиентоориентированный сервис: концепции, факторы и достижения Тема 8. Особенности клиентоориентированных технологий как фактора роста продаж Тема 9. Бизнес-процессы, ориентированные на клиента	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<i>знает</i> современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; <i>умеет</i> использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации;	УО-1 ПР-1	-
		ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений	<i>знает</i> основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; <i>умеет</i> применять методы разработки системы клиентских отношений;	УО-1 ПР-4	-
		ПК-1.3 Участвует в совершенствовании	<i>знает</i> принципы и методы оценки эффективности работы системы	УО-1 ПР-4	

		системы клиентских отношений	клиентских отношений; <i>умеет</i> выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений;		
	экзамен			-	ПР-1

* Рекомендуемые формы оценочных средств: 1) собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2); 2) технические средства контроля (ТС); 3) письменные работы (ПР): тесты (ПР-1), контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6).и т.п. (список может быть дополнен в соответствии со спецификой ОПОП и внутренней нормативной документацией ДВФУ).

VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем. Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления студента, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня, что в итоге приводит к развитию навыка самостоятельного планирования и реализации деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой и исследовательской деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет ресурсами;

- самостоятельное ознакомление с лекционным материалом, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных преподавателем;
- поиск информации по теме, с последующим ее представлением в аудитории в форме доклада, презентаций;
- подготовка к выполнению аудиторных контрольных работ;
- выполнение домашних контрольных работ;
- выполнение тестовых заданий, решение задач;
- составление кроссвордов, схем;
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- заполнение рабочей тетради;
- написание эссе, курсовой работы;
- подготовка к деловым и ролевым играм;
- составление резюме;
- подготовка к зачетам и экзаменам;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

VII. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 331 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07572-4. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/451272> (дата обращения: 22.03.2022). <https://lib.dvfu.ru/lib/item?id=Urait:Urait-451272&theme=FEFU>

2. 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>
3. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева.– Москва : Дашков и К, 2018. – 204 с. – Режим доступа:
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:868004&theme=FEFU>
4. Европейский гостиничный маркетинг: учебное пособие /пер. Е. Ю. Драгныш. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 224 с. – 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>

Дополнительная литература

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. Трофимова, О. В. Основы делового общения и гостеприимства : учебное пособие / О. В. Трофимова, Е. В. Купчик. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 258 с. – ISBN 978-5-9765-1542-0. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/115898> (дата обращения: 05.03.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей
4. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. – 366 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-00091-141-9. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/774289> (дата обращения: 22.03.2022). – Режим доступа: по подписке
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. – Режим доступа: <http://www.znanium.com>

6. 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>
7. Менеджмент, ориентированный на потребителя : CRM-технологии как основа новых отношений с клиентом: [пер. с англ.] / Кристин Андерсон, Кэрол Керр. – М.: Гранд: Фаир-Пресс, 2003 – 287 с. Режим доступа: <https://search.rsl.ru/ru/record/01002155911>
8. Вовлеченность персонала в России. Как построить корпоративную культуру, основанную на вовлеченности персонала, клиентоориентированности и инновациях/ Йон Хеллеви́г. – Издатель: Russia Advisory Group Oy, Helsinki. – 2012–126с. Режим доступа: 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
3. Справочная система «Кодекс». Режим доступа: <http://www.kodeks.ru/>
4. Программное обеспечение: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint.

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекциях и практиках, выполнении аттестационных мероприятий. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на проработку лекционного

материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение контрольных и творческих работ.

Освоение дисциплины предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических заданий, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине является экзамен.

Студент считается аттестованным по дисциплине при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Шкала оценивания сформированности образовательных результатов по дисциплине представлена в фонде оценочных средств (ФОС).

IX. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице.

Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
учебная аудитория G509 690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G509 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых	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	Лицензионное соглашение Open Value Subscription/Education Solutions № V5770601 от 2019-01-31, Договор №011-18-3КЭ-В от 25.01.2019 г.: ПО Microsoft для лицензирования рабочих станций WinPro 10 RUS Upgrd Acdmc, OfficeProPlus 2019 RUS Acdmc, WinSvrCAL 2019 RUSAcadm (ПО Microsoft по подписке для учебных заведений позволяющее использовать на всех компьютерах в учебных классах операционные системы Microsoft

<p>работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p>	<p>CORSA-2007 Tuarex; подсистема видеокмутации; подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI ЗСТ LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.</p>	<p>Windows 7, 8 Pro, 10 RUS, офисные пакеты Microsoft Office 7, 10, 13, 19 Plus; (Word, Excel, Access, PowerPoint), ПО Microsoft для лицензирования рабочих станций Microsoft® Imagine Standard, в том числе Windows server 2016, Visual Studio Community, Windows Embedded, OneNote, SQL Server, срок действия соглашения 31.01.2019-31.01.2022 г., в течение срока действия бесплатное обновление всех программных продуктов, входящих в лицензионное соглашение</p>
<p>учебная аудитория G241 690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G241 Аудитория для самостоятельной работы</p>	<p>25 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer Extensa E2511-30BO 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 видеокмутации; подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI ЗСТ LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.</p>	<p>Лицензионное соглашение Open Value Subscription/Education Solutions № V5770601 от 2019-01-31, Договор №011-18-3КЭ-В от 25.01.2019 г.: ПО Microsoft для лицензирования рабочих станций WinPro 10 RUS Upgrd Acdmc, OfficeProPlus 2019 RUS Acdmc, WinSvrCAL 2019 RUSAcdmc (ПО Microsoft по подписке для учебных заведений позволяющее использовать на всех компьютерах в учебных классах операционные системы Microsoft Windows 7, 8 Pro, 10 RUS, офисные пакеты Microsoft Office 7, 10, 13, 19 Plus; (Word, Excel, Access, PowerPoint), ПО Microsoft для лицензирования рабочих станций Microsoft® Imagine Standard, в том числе Windows server 2016, Visual Studio Community, Windows Embedded, OneNote, SQL Server, срок действия соглашения 31.01.2019-31.01.2022 г., в течение срока действия бесплатное обновление всех программных продуктов, входящих в лицензионное соглашение</p>

X. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств представлены в приложении.