

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Талорский Д.А.



\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

### Программа дисциплины

Клиентоориентированный подход в сервисном менеджменте Б1.В.ДВ.21

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Геркина Е.А. , Куцевол Н.Г.

**Рецензент(ы):**

Разумовская Е.М.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 949954417

Казань  
2017

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) ассистент, б/с Геркина Е.А. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , Elena.Gerkina@kpfu.ru ; доцент, к.н. (доцент) Куцевол Н.Г. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , Nadejda.Koutsevol@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Основной целью данного курса становится исследование способности современных организаций к использованию достижений теории и практики клиентских отношений в сервисном менеджменте. Курс нацелен на развитие навыков эффективного управления и способности к принятию обоснованных управленческих решений в управлении клиентами в сфере услуг.

Основными задачами становятся:

1. Изучение склонности потребителей услуг к самовоспроизводству
2. Знакомство с коэффициентами лояльности.
3. Изучение методов защиты от нелояльных клиентов.
4. Изучение факторов лояльности в потреблении услуг.
5. Изучение получения дополнительной ценности при оказании услуг в глазах потребителей. Отбор ключевых клиентов в потреблении услуг.
6. Оценка конкурентной борьбы за клиента. партнерские отношения между компаниями в отношении завоевания клиентов.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.21 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Данная дисциплина относится к циклу профессиональных дисциплин направления Сервис. Имеет тесные взаимосвязи с такими дисциплинами как 'Менеджмент в сервисе', 'Организация сервисной деятельности' 'Информационные технологии в сервисе', 'Экономика сферы услуг', 'Бизнес-процессы и услуги внутрикорпоративного управления', 'Управление жизненным циклом услуг' и ряда др.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	ю организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-1 (профессиональные компетенции)	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен демонстрировать способность к анализу проблем поведения потребителей на рынке услуг

2. должен демонстрировать готовность к определению основные риски в поведении потребителей с целью формирования успешной потребительской практики.

3. должен демонстрировать способность к выявлению ключевых зависимостей во взаимосвязи производитель услуги- потребитель услуг.

4. должен демонстрировать способность к оценке потребительских практик на рынке различного вида услуг, в том

числе, социально-значимых (здравоохранение, образование, культура итд)

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 8 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основы потребительского поведения в сервисном менеджменте	8	1,2	2	4	0	Письменное домашнее задание
2.	Тема 2. Коэффициенты лояльности потребителей в сервисной деятельности.	8	3,4	2	6	0	Контрольная работа

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3.	Тема 3. Социально-демографические и экономические факторы и их роль в формировании лояльности в сфере услуг и сервисной деятельности	8	5,6	2	6	0	Письменное домашнее задание
4.	Тема 4. Цена конкурентной борьбы за клиента. партнерские отношения между компаниями в отношении завоевания клиентов.	8	7,8	4	6	0	Кейс
5.	Тема 5. Проблема удержания клиентов в сфере услуг.	8	9,10	4	8	0	Письменная работа
6.	Тема 6. Ключевые факторы эффективного потребления услуг	8	11,12	4	6	0	Устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	Экзамен
	Итого			18	36	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Основы потребительского поведения в сервисном менеджменте

###### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Феномен отрицательного выбора потребителей услуг. Взаимовыгодность и долговременность при потреблении услуг.

###### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Конкурентные преимущества компании при оказании услуг потребителям. Склонность потребителей услуг к самовоспроизводству

##### Тема 2. Коэффициенты лояльности потребителей в сервисной деятельности.

###### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Эффективность лояльности категорий потребителей. Резервы роста лояльности потребителей. Стратегии поведения целевых групп клиентов.

###### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

Отбор целевых групп клиентов и их экономическая эффективность. Лояльность потребителей на рынках монополизированных государством отраслей услуг.

##### Тема 3. Социально-демографические и экономические факторы и их роль в формировании лояльности в сфере услуг и сервисной деятельности

###### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Внутренние убеждения при потреблении услуг и их роль в обеспечении денежного дохода компании в сфере услуг. Получение дополнительной ценности при оказании услуг в глазах потребителей. Менталитет и лояльность потребителей.

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

Социальное положение и пристрастия в выборе качества и условий оказания услуг. Факторы внутренней лояльности клиентов.

**Тема 4. Цена конкурентной борьбы за клиента. партнерские отношениях между компаниями в отношении завоевания клиентов.**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Создание и поддержание клиентской базы. Характер отраслей сферы услуг и политика взаимоотношений с клиентами.

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

Разработка клиентской базы в различных отраслях сферы услуг. Ключевые факторы поведения

**Тема 5. Проблема удержания клиентов в сфере услуг.**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Личная симпатия и доверии в предоставлении услуг. Персонализация процесса оказания услуг как основной фактор удержания клиентов.

**практическое занятие (8 часа(ов)):**

Обещанное предложение ценности и высококачественное обслуживание. Опросы клиентов и мониторинг собственной работы в обслуживающей компании.

**Тема 6. Ключевые факторы эффективного потребления услуг**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Персонал сферы услуг. Система ценообразования на услуги как один из ключевых факторов в потреблении услуг. Каналы распределения услуг.

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

Процесс оказания услуг. Коммуникации в процессе оказания услуг. Неосязаемость в оценке качества услуг потребителем. Услуги с низкой степенью взаимодействия в потреблении

**4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Основы потребительского поведения в сервисном менеджменте	8	1,2	подготовка домашнего задания	12	письменное домашнее задание
2.	Тема 2. Коэффициенты лояльности потребителей в сервисной деятельности.	8	3,4	подготовка к контрольной работе	12	контрольная работа
3.	Тема 3. Социально-демографические и экономические факторы и их роль в формировании лояльности в сфере услуг и сервисной деятельности	8	5,6	подготовка домашнего задания	12	письменное домашнее задание

№	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
4.	Тема 4. Цена конкурентной борьбы за клиента. партнерские отношения между компаниями в отношении завоевания клиентов.	8	7,8		12	кейс
5.	Тема 5. Проблема удержания клиентов в сфере услуг.	8	9,10	подготовка к письменной работе	12	письменная работа
6.	Тема 6. Ключевые факторы эффективного потребления услуг	8	11,12	подготовка к устному опросу	12	устный опрос
	Итого				72	

### 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Для повышения эффективности обучения используется комплекс методик и подходов к образованию, ориентированный на потребности и восприятие процесса управления. Его основные элементы:

1. Сближение обучения с практической деятельностью студента - обучение на базе рабочей ситуации, вовлечение в учебный процесс практического опыта преподавателей (студентов) и др.
2. Использование наиболее активных методов обучения, позволяющих экономно расходовать время студента, таких, как групповые дискуссии, деловые игры, тренинги, 'мозговые штурмы', работа с интерактивными учебными материалами и т.д.
3. Образовательный подход - помощь в проявлении уникальных способностей студента, формировании его собственной цельной картины взглядов на управление фирмой посредством усвоения концепций, применимых в широком диапазоне ситуаций.
4. Развитие творческих способностей студентов, умения принимать решения в неординарных условиях путем использования проблемных методов обучения (case study и рабочие ситуации).
5. Развивающий подход - обучение умению не только знать, но и думать, использовать знания, регулярно повышать свой интеллектуальный уровень. Развивающие, научно-исследовательские направления образования (активные методы обучения) строят технологии на методиках познания. Другими словами, формирование личностной модели ученика происходит под влиянием нелинейной модели знаний.
6. Универсальность изложения курсов и применение методов адаптации содержания к конкретным условиям.
7. Проектирование самостоятельной работы, существенно расширяющей личную инициативу студента и организацию гибких и эффективных форм контроля со стороны преподавателей, принимающих участие в программе.
8. Организация системного контроля с помощью промежуточных и итоговых измерений уровней знаний, умений и навыков обучаемых.

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

### **Тема 1. Основы потребительского поведения в сервисном менеджменте**

письменное домашнее задание, примерные вопросы:

тематическая исследовательская работа, примерные вопросы: Феномен отрицательного выбора потребителей услуг. тематический обзор, примерные вопросы: Тематический обзор потребительских практик в различных отраслях сферы услуг

### **Тема 2. Коэффициенты лояльности потребителей в сервисной деятельности.**

контрольная работа, примерные вопросы:

Расчет коэффициентов лояльности

### **Тема 3. Социально-демографические и экономические факторы и их роль в формировании лояльности в сфере услуг и сервисной деятельности**

письменное домашнее задание, примерные вопросы:

Обзор социально-демографических факторов в формировании лояльности клиентов в сфере услуг

### **Тема 4. Цена конкурентной борьбы за клиента. партнерские отношениях между компаниями в отношении завоевания клиентов.**

кейс, примерные вопросы:

Оценка конкуренции на рынке услуг (выбрать один из сегментов рынка)

### **Тема 5. Проблема удержания клиентов в сфере услуг.**

письменная работа, примерные вопросы:

Разработать программу удержания клиентов

### **Тема 6. Ключевые факторы эффективного потребления услуг**

устный опрос, примерные вопросы:

Оценить систему факторов влияния на потребительское поведение на практике работы отдельной организации

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к экзамену:

1. Понятие "необходимые потребители".
2. Феномен отрицательного выбора потребителей услуг.
3. Склонность потребителей услуг к самовоспроизводству
4. Коэффициенты лояльности.
5. Стратегии поведения целевых групп клиентов. Отбор целевых групп клиентов и их экономическая эффективность.
6. Методы защиты от нелояльных клиентов.
7. Лояльность в монополизированных секторах экономики и сферы услуг.
8. Факторы лояльности в потреблении услуг.
9. Социально-демографические и экономические факторы и их роль в формировании лояльности в сфере услуг.
10. Получение дополнительной ценности при оказании услуг в глазах потребителей. Менталитет и лояльность потребителей.
11. Отбор ключевых клиентов в потреблении услуг.
12. Цена конкурентной борьбы за клиента. партнерские отношениях между компаниями в отношении завоевания клиентов.
13. Приобретение клиентов, обновление базы клиентов. Привлечение новых клиентов :

сложность и значительная стоимость.

14. Эффект "дырявого ведра" в привлечении клиентов
15. Удержание клиентов в сфере услуг. Личная симпатия и доверие в предоставлении услуг.
16. Повышение стоимости существующих клиентов.
17. Жизненная стоимость клиента.
18. Эксклюзивность во взаимоотношениях с клиентами.
19. Клиентский бизнес в системе предоставления услуг.
20. Ключевые факторы эффективного потребления услуг.

### 7.1. Основная литература:

1. Кондрашов, В. М. Управление продажами [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Маркетинг' (080111), 'Коммерция (торговое дело)' (080301) / В. М. Кондрашов; под ред. В. Я. Горфинкеля. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 319 с. - ISBN 978-5-238-01259-9. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396909>
2. Комаров, Е. И. Управление эффективностью социальных учреждений [Электронный ресурс] : Учебно-практическое пособие / Е. И. Комаров, Н. Н. Стрельникова, И. В. Малофеев. - М.: Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 304 с. - ISBN 978-5-394-02081-0., ЭБС 'Знаниум'  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415034>
3. Блинов, А. О. Управленческое консультирование [Электронный ресурс] : Учебник для магистров / А. О. Блинов, В. А. Дресвянников. - М. : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 212 с. - ISBN 978-5-394-02052-0. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415014>

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Разработка стратегии ИТ-компаний путем сопоставления результатов сегментации клиентов и требований развития ИТ-рынка / Е. М. Разумовская, Н. Г. Куцевол, М. Л. Попов // Ученые записки Казанского университета. ? 2011 .? Т. 153, кн. 4. Сер. Гуманит. науки .? С. 211-221.
2. Маркетинг и общество [Текст: электронный ресурс] : 9-я Международная научно-практическая конференция, 4-5 июня 2014 г. : [сборник материалов / редкол.: Н. Г. Багаутдинова, Н. В. Каленская] .? Электронные данные (1 файл: 1 Мб) .? (Казань : Казанский федеральный университет, 2015) .? Загл. с экрана .? Вых. дан. ориг. печ. изд.: Казань, 2014 .? В надзаг.: Казан. (Приволж.) федер. ун-т, Ин-т упр. и территор. развития .? Режим доступа: открытый .? .
3. Маркетинг сферы услуг: Учебное пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 192 с.: 60x88 1/16. (обложка) ISBN 978-5-9776-0240-2, 1000 экз. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://www.znanium.com>
4. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, направлению 'Экономика', специальности 'Государственное и муниципальное управление' / Н. А. Восколович. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 399 с. - (Серия 'Magister'). - ISBN 978-5-238-01296-4. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://www.znanium.com>
5. Техническое регулирование: сфера услуг: Учебное пособие / Т.И. Зворыкина, Н.А. Платонова. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. - 544 с.: ил.; 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-98281-136-3, 2000 экз. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://www.znanium.com>

### 7.3. Интернет-ресурсы:

Административный Управленческий Портал - [www.aup.ru](http://www.aup.ru)

Образовательный портал: экономика, социология, менеджмент - [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)

полнотекстовые книги, при желании можно найти литературу по рискам, управлению, экономике - <http://www.rapidkniga.info/>

словари и справочники - <http://dic.academic.ru/>

Экономика и управление на предприятиях: научно-образовательный портал. - <http://eur.ru/>

### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Клиентоориентированный подход в сервисном менеджменте" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента" , доступ к которой предоставлен студентам. Электронная библиотечная система "Консультант студента" предоставляет полнотекстовый доступ к современной учебной литературе по основным дисциплинам, изучаемым в медицинских вузах (представлены издания как чисто медицинского профиля, так и по естественным, точным и общественным наукам). ЭБС предоставляет вузу наиболее полные комплекты необходимой литературы в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов с соблюдением авторских и смежных прав.

Проектор с экраном, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов, прочее подобное оборудование.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Куцевол Н.Г. \_\_\_\_\_

Геркина Е.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.