

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр магистратуры



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ
проф. Таюрский Д.А.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Клиенто-ориентированное обслуживание

Направление подготовки: 43.04.03 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Международный гостиничный бизнес

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Зиновьева А.А. (кафедра сервиса и туризма, Институт управления, экономики и финансов), AAZinoveva@kfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-7	Способен проводить исследования и научно-обосновывать внедрение инновационных технологий в сфере гостеприимства и общественного питания
ПК-8	Готовность к формированию и продвижению гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- сущность, цели, принципы, функции, эволюцию концепций клиенто-ориентированного маркетинга, его основные понятия;
- основные направления проведения маркетинговых исследований и методы сбора маркетинговой информации в клиенто-ориентированном обслуживании;
- основные направления управления маркетингом в клиенто-ориентированном обслуживании.

Должен уметь:

- использовать основные категории маркетинга в сфере клиенто-ориентированного обслуживания;
- проводить маркетинговые исследования, анализировать полученную информацию и использовать для принятия маркетинговых решений;
- ставить цели маркетинговой деятельности и разрабатывать маркетинговую программу;
- формировать маркетинговое мышление у персонала гостиничных предприятия для клиенто-ориентированного обслуживания.

Должен владеть:

- навыками практического применения полученных знаний для принятия маркетинговых решений и разработки проектов клиенто-ориентированного обслуживания;
- навыками публичного выступления и ведения дискуссии.

Должен демонстрировать способность и готовность:

к клиенто-ориентированному обслуживанию в международном гостиничном бизнесе

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.01.01 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.04.03 "Гостиничное дело (Международный гостиничный бизнес)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 2 курсе в 3 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

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

Контактная работа - 38 часа(ов), в том числе лекции - 12 часа(ов), практические занятия - 26 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 70 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 3 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Тема 1. Клиентоориентированный маркетинг: сущность, эволюция, тенденции развития	3	1	3	0	10
2.	Тема 2. Тема 2. Маркетинг в системе стратегического планирования работы с клиентами гостиничного предприятия	3	1	3	0	10
3.	Тема 3. Тема 3. Управление взаимоотношениями с клиентами	3	2	4	0	10
4.	Тема 4. Тема 4. Клиентоориентированность гостиничного предприятия, как основа маркетинга гостиничных услуг	3	2	4	0	10
5.	Тема 5. Тема 5. Концепции взаимоотношений с различными категориями клиентов	3	2	4	0	10
6.	Тема 6. Тема 6. Типы клиентских групп	3	2	4	0	10
7.	Тема 7. Тема 7. Программы формирования лояльности клиентских групп	3	2	4	0	10
	Итого		12	26	0	70

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Тема 1. Клиентоориентированный маркетинг: сущность, эволюция, тенденции развития

Концепция маркетинга взаимодействия и маркетинг-менеджмента как основа возникновения клиентоориентированного маркетинга. Основные этапы развития клиентоориентированного маркетинга. Клиентоориентированность персонала. Индикаторы, ориентации гостиницы на удовлетворение потребностей клиентов. Политика формирования клиентской базы, ключевых способов определения ее целей, приоритетов, ресурсов. Основные элементы механизма клиентоориентированности отеля.

Тема 2. Тема 2. Маркетинг в системе стратегического планирования работы с клиентами гостиничного предприятия

Balanced Scorecard (BSC) ? технология контроля реализации стратегии гостиницы. Структура аспекта показателей взаимоотношений с клиентами. Strategy Maps (SM) в системе BSC. Key Performance Indicators (KPI) маркетинга в BSC.

Тема 3. Тема 3. Управление взаимоотношениями с клиентами

Факторы, определяющие эффективность взаимоотношений отеля с клиентами. Ожидания руководства гостиницы от своих клиентских подразделений. Исследования рынка гостиничных услуг. Психология и рецепты успешных продаж гостиничных услуг. Организация эффективного взаимодействия гостиничного предприятия с партнерами и другими участниками рынка.

Мотивы и цели внедрения Customer Relations Management (CRM)-проектов. Выгоды реализация CRM-проекта. Комплексные задачи CRM-проекта: порядок реализации и типичные заблуждения, связанные с ним.

Тема 4. Клиентоориентированность гостиничного предприятия, как основа маркетинга гостиничных услуг

Модели покупательского поведения. Особенности моделей покупательского поведения на рынках B2B и B2C. Сегментация рынка: описание сегментов выбор стратегии нацеливания. Психотипы потребителя и его отношение к покупкам и рекламе. Стойкое доверие клиента и руководство по его составлению. Принципы ранжирования клиентов по степени их значимости для гостиничного предприятия. Лояльный потребитель ? показатель эффективного маркетинга.

Тема 5. Концепции взаимоотношений с различными категориями клиентов

Варианты концепций взаимоотношений с различными категориями потребителей. Философия организации взаимоотношений гостиничного предприятия с потребителями. Анализ истории взаимоотношений с потребителями, причин неудовлетворенного и отложенного спроса: регламент бизнес-процесса.

Тема 6. Типы клиентских групп

Целевые клиенты. Внутренние и внешние клиентские группы. Преданность, приверженность и лояльность клиентов. Влияние коэффициента удержания клиентов на рост пожизненной стоимости покупок среднего потребителя продуктов гостиничного предприятия.

Тема 7. Программы формирования лояльности клиентских групп

Определение целей программ повышения преданности (лояльности) и параметры оценки потребительской преданности (длина, ширина и глубина). Стадии преданности (лояльности) клиентских групп и сравнение типов различных программ для них. Разработка и реализация программ преданности (лояльности). Аудит программ преданности (лояльности). Элементы объекта маркетинга и пожизненная ценность клиента ? Customer Lifetime Value (CLV) для гостиницы и варианты подходов к ее оценке. Сравнительная оценка различных программ повышения лояльности клиентских групп.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

<http://crm74.ru/page/klientoorintirovannyj-podhod-i-crm> - CRM74 ? системы

<http://sbiblio.com/biblio> - Библиотека учебной и научной литературы

<http://www.marketing.spb.ru> - Библиотека маркетолога

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;

- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.
Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

<http://sbiblio.com/biblio> - Библиотека учебной и научной литературы

<http://www.gramota.net/materials/> - Архив научных статей

<http://www.retail-loyalty.org/knowledgebase/glossary/klientoorientirovannyy-marketing/> - Журнал о рознице и инновациях

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

Работа на практических занятиях предполагает активное участие в дискуссиях. Для подготовки к занятиям рекомендуется выделять в материале проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторами могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем.

В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты:

- постановка проблемы;
- варианты решения;
- аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.

На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу.

При работе с терминами необходимо обращаться к словарям, в том числе доступным в Интернете, например на сайте <http://dic.academic.ru>.

При написании рефератов в материале следует выделить небольшое количество (не более 3) заинтересовавших проблем и сгруппировать материал вокруг них. Следует добиваться четкого разграничения отдельных проблем и выделения их частных моментов.

В тестовых заданиях в каждом вопросе - 4 варианта ответа, из них правильный только один. Если Вам кажется, что правильных ответов больше, выбирайте тот, который, на Ваш взгляд, наиболее правильный.

При выполнении предложенных преподавателем письменных работ студентам необходимо описать на основные и дополнительные источники литературы, указанные в РПД.

При подготовке к экзамену необходимо опираться на лекции, а также на источники, которые разбирались на семинарах в течение семестра. В ходе экзамена необходимо ответить на два вопроса в предложенные в экзаменационном билете.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.04.03 "Гостиничное дело" и магистерской программе "Международный гостиничный бизнес".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.01.01 Клиенто-ориентированное обслуживание

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.04.03 - Гостиничное дело
Профиль подготовки: Международный гостиничный бизнес
Квалификация выпускника: магистр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Основная литература:

1. Всегда ваш клиент: Как добиться лояльности, решая проблемы клиентов за один шаг: Учебное пособие / Диксон М., Томан Н., Делиси Р. - М.: Альпина Пабл., 2016. - 265 с.: ISBN 978-5-9614-5168-9 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=912585>
2. Как стать волшебником продаж: Правила привлечения и удержания клиентов / Фокс Д.Д., - 2-е изд. - М.: Альпина Пабл., 2016. - 164 с.: ISBN 978-5-9614-4747-7. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=913765>
3. . Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд / Шоул Д., - 2-е изд. - М.: Альпина Пабл., 2016. - 114 с.: ISBN 978-5-9614-5204-4. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=914165>

Дополнительная литература:

1. Джоббер Д. Продажи и управление продажами [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для вузов / Д. Джоббер, Дж. Ланкастер. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 622 с. - ISBN 0-273-64210-3 (англ.), ISBN 5-238-00465-6 (русс.). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=>
2. 377360Техника продаж крупным клиентам: 111 вопросов и ответов / Лукич Р.М., Колотилов Е. - М.: Альпина Пабл., 2016. - 265 с.: ISBN 978-5-9614-1965-8. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=925454>

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.01.01 Клиенто-ориентированное обслуживание

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.04.03 - Гостиничное дело
Профиль подготовки: Международный гостиничный бизнес
Квалификация выпускника: магистр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)
Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010
Браузер Mozilla Firefox
Браузер Google Chrome
Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC
Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.