

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



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
Проф. Д.А. Таюрский

_____» _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Клиентоориентированный подход в управлении. Защита прав потребителей.

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент и юридическое сопровождение бизнеса

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

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) Куцевол Н.Г. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), Nadejda.Koutsevol@kpfu.ru ; Куцевол Надежда Геннадьевна

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	владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов/ умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ
СК-4	готовностью принимать участие в организации юридического обеспечения хозяйственной деятельности, в проведении юридической экспертизы, способностью давать квалифицированные юридические заключения и консультации в конкретных видах экономической и управленческой деятельности

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

Основы формирования политики клиентоориентированности при взаимоотношениях с потребителями:

Ключевые направления клиентоориентированности

Структура законодательства о ЗПП.

Основы правового регулирования за-щиты прав потребителей в рамках клиентоориентированного подхода:

-классификацию и содержание основных способов защиты прав потребите-лей

Должен уметь:

Применять механизмы реализации прав потребителей при возникновении спора

-управлять жалобами клиентов

предвидеть риски разрушения клиентской базы вследствие отсутствия за-щиты прав потребителей:

-правильно анализировать условия договоров с участием потребителей;

- осуществлять консультационную работу в сфере защиты прав

Должен владеть:

Навыками внесудебного решения конфликтов с клиентами:

- навыками управления критическими прецедентами

- навыками реализации прав потребителей

навыками применения теории в прак-тической деятельности:

-навыками правильного использования правовых норм

- навыками анализа судебной практики в конкретной ситуации;

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.06.01 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 "Менеджмент (Менеджмент и юридическое сопровождение бизнеса)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 4 курсе в 7 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 - 64 часа(ов), в том числе лекции - 32 часа(ов), практические занятия - 32 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 26 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 54 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 7 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. Основы потребительского поведения	7	6	4	0	4
2.	Тема 2. Коэффициенты лояльности потребителя.	7	4	4	0	4
3.	Тема 3. Социально-демографические и экономические факторы во влиянии на потребительские практики	7	8	8	0	4
4.	Тема 4. Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей	7	4	4	0	4
5.	Тема 5. Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. Субъективное право потребителя на информацию.	7	4	4	0	4
6.	Тема 6. Судебная защита прав потребителей	7	6	8	0	6
	Итого		32	32	0	26

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Основы потребительского поведения

Феномен отрицательного выбора потребителей. Взаимовыгодность и долговременность при потреблении услуг. Потребительский опыт в потреблении услуг: его отрицательная и положительная роль. Эмоциональное удовлетворение при потреблении услуг. Ключевые факторы потребления услуг. потребительские зависимости.

Тема 2. Коэффициенты лояльности потребителя.

Эффективность лояльности категорий потребителей. Резервы роста лояльности потребителей. Стратегии поведенческие целевых групп клиентов. экономический эффект лояльности. Лояльность клиентов и лояльность персонала: взаимосвязь и влияние на потребление. самостоятельность клиента и возможности ее расширения.

Тема 3. Социально-демографические и экономические факторы во влиянии на потребительские практики

основные социально-демографические характеристики в потреблении на различных рынках товаров и услуг. Параметры сегментации потребителей. Получение дополнительной ценности при оказании услуг в глазах потребителей. Менталитет и лояльность потребителей. Референтные группы в процессе влияния на потребителя. влияние модных тенденций и бренда услуг на потребление.

Тема 4. Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей

Понятие законодательства о ЗПП.

Структура законодательства о ЗПП.

Условия применения законодательства о ЗПП и их юридическое значение.

Соотношение законодательства и договора в сфере охраны прав потребителей.

Роль судебной практики в механизме правового регулирования отношений с участием потребителей.

Тема 5. Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. Субъективное право потребителя на информацию.

Определение субъективного права и субъективной обязанности потребителя и его контрагентов.

Система субъективных прав и обязанностей потребителей, продавцов (изготовителей и исполнителей) по действующему законодательству.

Механизм охраны прав потребителей и его элементы. Механизм реализации прав потребителей.

Понятие и содержание права потребителя на информацию.

Три категории информации по законодательству о ЗПП.

Способы доведения информации до сведения потребителей

Тема 6. Судебная защита прав потребителей

Внесудебные (досудебные) процедуры разрешения юридических конфликтов с участием потребителей.

Гражданско-процессуальные особенности рассмотрения дел с участием потребителей в судах общей юрисдикции.

Освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины.

Требования, предъявляемые к иску. Форма и содержание искового заявления.

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

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)

Административный Управленческий Портал - www.aup.ru

Образовательный портал: экономика, социология, менеджмент - 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://eup.ru/>

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.
практические занятия	В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. На практическом занятии каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.
экзамен	<p>на экзамене, как правило, проверяется не столько уровень запоминания студентом учебного материала, сколько то, насколько успешно он оперирует теми или иными научными понятиями и категориями, систематизирует факты, как умеет мыслить, аргументировано отстаивать определенную позицию, объясняет и пересказывает заученную информацию.</p> <p>При подготовке к экзамену следует запоминать и заучивать информацию с расчетом на помощь определенных подсобных учебно-методических средств и пособий, учебной программы курса. Правильно используя программу при подготовке к ответу (она должна быть на столе у каждого), студент получает информационный минимум для своего выступления.</p> <p>Программу курса необходимо максимально использовать как в ходе подготовки, так и на самом экзамене. Ведь она включает в себя разделы, темы и основные проблемы, в рамках которых и формируются вопросы для экзамена.</p> <p>Заранее просмотрев программу, можно лучше сориентироваться, чем она поможет на экзамене, в какой последовательности лучше учить ответы на вопросы. Найдя свой экзаменационный вопрос в программе, студент учитывает то, где он расположен и как сформулирован, как он соотносится и связан с другими вопросами, что позволяет ему мобилизовать все свои знания этой проблемы и гораздо увереннее и грамотнее построить свой ответ.</p> <p>Такой подход не только позволяет облегчить, разгрузить сам процесс запоминания, но и содействует развитию гибкости мышления, сообразительности, ассоциативности, творческому отношению к изучению конкретного учебного материала.</p> <p>Кроме этого, необходимо применять для запоминания материала и метод использования ассоциаций, то есть ту связь, которая образуется при определенных условиях между двумя или более понятиями, представлениями, определениями и т. д. Это такой психологический процесс, в результате которого одни понятия или представления вызывают появление в уме других. Чем с большим количеством фактов мы ассоциируем данный факт, тем более прочно он задержан нашей памятью.</p> <p>Оптимальным для подготовки к экзамену является вариант, когда студент начинает подготовку к нему с первых занятий по данному курсу. Такие возможности ему создаются преподавателем. Однако далеко не все студенты эти возможности используют. Большинство из них выбирают метод атаки, штурма, когда факты закрепляются в памяти в течение немногих дней или даже часов для того, чтобы сдать.</p> <p>В этом случае факты не могут образовать в уме прочные ассоциации с другими понятиями и поэтому такие знания, как правило, менее прочные и надежные, более бессистемные и формальные. Материал же, набираемый памятью постепенно, связанный с ассоциациями с другими событиями, неоднократно подвергается обсуждению, имеет иной, более высокий качественный, уровень, сохраняется в памяти длительное время и может быть востребован в любой обстановке.</p>

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 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки "Менеджмент и юридическое сопровождение бизнеса".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.06.01 Клиентоориентированный подход в
управлении. Защита прав потребителей.

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент и юридическое сопровождение бизнеса

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Основная литература:

Отческий, И. Е. Защита прав потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристских услуг: Монография / Отческий И.Е. - Москва :Юстицинформ, 2017. - 264 с.: ISBN 978-5-7205-1368-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1005998> (дата обращения: 26.03.2020). -

Козлова, Н.П. Особенности формирования деловой репутации современной компании: Монография / Н. П. Козлова. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2014. - 376 с. - ISBN 978-5-394-02437-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/514171> (дата обращения: 26.03.2020).

Резник, С. Д. Управление репутацией высшего учебного заведения: Монография. - Москва : ИНФРА-М, 2015. - 227 с. - (Научная мысль). - DOI 10.12737/853 (www.doi.org). - ISBN 978-5-16-100301-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/908346> (дата обращения: 26.03.2020).

Чумиков, А.Н. Реклама и связи с общественностью: имидж, репутация, бренд : учеб. пособие для студентов вузов / А.Н. Чумиков. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Аспект Пресс, 2016. - 159 с. - (Учебник нового поколения). - ISBN 978-5-7567-0819-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039478> (дата обращения: 26.03.2020).

Бугаенко, Н. В. Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав потребителей: научно-практическое пособие Научно-практическое пособие / Бугаенко Н.В., Кратенко М.В. - Москва :Юстицинформ, 2013. - 392 с. ISBN 978-5-7205-1194-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/661702> (дата обращения: 26.03.2020).

Дополнительная литература:

Техника продаж крупным клиентам: 111 вопросов и ответов [Электронный ресурс] / Лукич Р.М., Колотилов Е. - М.:Альпина Пабл., 2016. - 265 с.: ISBN 978-5-9614-1965-8, - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=925454>(дата обращения: 26.03.2020).

Джоббер, Д. Продажи и управление продажами [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для вузов / Д. Джоббер, Дж. Ланкастер. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 622 с. - ISBN 0-273-64210-3 (англ.), ISBN 5-238-00465-6 (русс.).-Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=377360>(дата обращения: 26.03.2020).

Управление рестораном [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 'Социально-культурный сервис и туризм', 'Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)', 'Менеджмент в сфере услуг', 'Управление пер / Милл Р.К., Лалаян Е., - 3-е изд. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 535 с.: 70x100 1/16. - (Зарубежный учебник) ISBN 978-5-238-01589-7 - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=883747>(дата обращения: 26.03.2020).

Клепик, М. С. Увеличение продаж без особых материальных затрат: клиентинг без бюджета [Электронный ресурс] / М. С. Клепик. - М. : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2017. - 88 с. - ISBN 978-5-394-01811-4.- Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430534>(дата обращения: 26.03.2020).

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.06.01 Клиентоориентированный подход в
управлении. Защита прав потребителей.

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

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент и юридическое сопровождение бизнеса

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

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 "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.