

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Институт истории и международных отношений

УТВЕРЖДАЮ  
Директор института  
профессор Т. В. Черевичко  
2021 г.



**Рабочая программа дисциплины  
«Прогрессивные формы обслуживания клиентов»**

Направление подготовки магистратуры  
43.04.01 Сервис



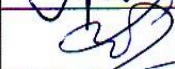
Профиль подготовки магистратуры  
«Инновационный сервис»

Квалификация (степень) выпускника

*Магистр*

Форма обучения  
**Заочная**

Саратов,  
2021

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Мизинова О.Н.		
Председатель НМК	Баранов А. В.		
Заведующий кафедрой	Черевичко Т. В.		
Специалист Учебного управления			

## 1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Прогрессивные формы обслуживания клиентов» является формирование системы знаний и приобретение навыков в области эффективных форм обслуживания.

## 2. Место дисциплины в структуре ООП магистратуры

Дисциплина Б1.О.06 «Прогрессивные формы обслуживания клиентов» включена в обязательную часть блока 1 основной образовательной программы и преподается на втором курсе в третьем и четвертом семестрах.

Преподавание курса включает в себя практические занятия, самостоятельную работу, зачет с оценкой. «Прогрессивные формы обслуживания клиентов» является важным связующим звеном в системе преподавания дисциплин магистратуры, развивает навыки обучающегося в области применения методики определения инновационных характеристик услуг.

«Прогрессивные формы обслуживания клиентов» логически продолжает развитие образовательных систем, заложенных в рамках курсов Б1.О.03 «Цифровизация в сервисе», Б1.О.04 «Современные бизнес-модели в сфере сервиса», Б1.О.02 «Теория и методология исследования сервисных процессов» и др.

Необходимым условием для успешного освоения дисциплины является наличие у студентов базовых знаний и представлений об особенностях современных эффективных форм обслуживания.

## 3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	1.1_М.УК-4. Демонстрирует интегративные умения, необходимые для выполнения письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.).	<b>Знать:</b> особенности редактирования академических текстов;
	2.1_М.УК-4. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные.	<b>Уметь:</b> публично выступать на научных мероприятиях; продемонстрировать навыки ведения дискуссии;
	3.1_М.УК-4. Владеет	<b>Владеть:</b> навыками эффективной письменной и устной коммуникации; коммуникативными навыками в сети интернет;

	<p>жанрами письменной и устной коммуникации в академической сфере, в том числе в условиях межкультурного взаимодействия.</p> <p>4.1_М.УК-4. Демонстрирует интегративные умения, необходимые для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях.</p> <p>5.1_Б.УК-4. Демонстрирует интегративные умения выполнять разные типы перевода академического текста с иностранного (-ых) на государственный язык в профессиональных целях. Умеет использовать сеть интернет и социальные сети в процессе учебной и академической профессиональной коммуникации</p>	
<p>ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса</p>	<p>ОПК-1.1. Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса</p> <p>ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса</p> <p>ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере</p>	<p><b>Знать:</b> основные программные продукты в профессиональной сфере;</p> <p><b>Уметь:</b> применять технологические инновации в сфере сервиса;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками работы с необходимыми программными продуктами;</p>
<p>ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере</p>	<p>ОПК-3.1. Может формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том</p>	<p><b>Знать:</b> основные положения системы менеджмента качества;</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать качество услуг в сфере сервиса;</p> <p><b>Владеть:</b> актуальными</p>

	<p>числе ИСО 9000</p> <p>ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>	<p>методиками диагностики качества услуг.</p>
--	---	---

#### 4. Структура и содержание дисциплины «Прогрессивные формы обслуживания клиентов».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости и (по неделям семестра) Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа студентов	
1.	Тема 1. Понятие прогрессивных форм обслуживания.		2	2	25	опрос
2.	Тема 2. Понятие и виды инноваций в сфере сервиса			2	25	опрос
3.	Тема 3. Особенности построение эффективной системы коммуникаций.		2	2	25	дискуссия по теме
4.	Тема 4. Система менеджмента качества в сфере сервиса.		2	2	25	сообщения по теме
5.	Тема 5. Оценка эффективности прогрессивных форм обслуживания			2	24	опрос
	<b>Промежуточная аттестация</b>					<b>Зачет с оценкой</b>
	<b>Общая трудоемкость дисциплины – 144 ч.</b>		6	10	124	

#### Содержание дисциплины

## **Тема 1. Понятие прогрессивных форм обслуживания..**

Различают *традиционные* и *современные (прогрессивные)* формы обслуживания. К числу более *прогрессивных* относится комбинированная форма обслуживания, заключающаяся в предложении максимального количества услуг при обеспечении минимального расхода времени клиентов. Прогрессивные формы обслуживания направлены на совершенствование сервисной деятельности, на сокращение времени оказания услуг, создание удобств для потребителей.

## **Тема 2. Понятие и виды инноваций в сфере сервиса**

«Инновация» интерпретируется как превращение потенциального научно-технического прогресса в реальный, воплощенный в новых продуктах и технологиях. Инновации классифицируют исходя из разных оснований классификации: по инновационному потенциалу выделяются следующие виды инноваций; по содержанию; по причинам возникновения; по характеру удовлетворяемых потребностей; по степени территориальной новизны.

## **Тема 3. Особенности построение эффективной системы коммуникаций.**

Эффективная система коммуникаций обладает определенными характеристиками:

- информативностью;
- беспристрастностью;
- ясностью;
- своевременностью;
- лаконичностью.

Обязательный принцип работы хорошо отлаженной системы коммуникации в организации — обратная связь. Каналы коммуникаций — это пути, при помощи которых проводятся информационные потоки. Коммуникации могут быть устными или письменными, групповыми или личными.

## **Тема 4. Система менеджмента качества в сфере сервиса.**

Система менеджмента качества (СМК) - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

СМК - это система, созданная в сервисной организации для постоянного формирования политики и целей в области качества, а также для достижения этих целей. СМК обеспечивает качество услуг организации и «настраивает» это качество на ожидания потребителей. При этом ее главная задача - не контролировать каждую единицу услуги, а сделать так, чтобы не было ошибок в работе, которые могли бы привести к появлению плохого качества услуг.

Построение системы менеджмента качества на предприятиях сферы услуг должно осуществляться с учетом особенностей производимых сервисных продуктов и принципов концепции всеобщего управления качеством (TQM).

## **Тема 5. Оценка эффективности прогрессивных форм обслуживания.**

Понятие эффективности (экономическая, социальная, организационная эффективность). Оценка эффективности внедрения новой услуги. Комплексная модель оценки эффективности услуги.

### **5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины**

При изучении дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения занятий: деловые и ролевые игры, моделирование и разбор конкретных ситуаций. Данные формы занятий проводятся в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

*Адаптивные образовательные технологии для инвалидов и лиц с ОВЗ.* Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися. К специальным условиям для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями можно отнести использование учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, таких как просмотр видеофильмов, аудио демонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники, а также демонстрация иллюстративных материалов, проведение индивидуальных консультаций.

Возможно использование следующих *адаптивных образовательных технологий*:

- предоставление инвалидам по зрению или слабовидящим возможностей использовать пособия, выполненные шрифтом Брайля, крупноформатные наглядные материалы и аудиофайлы;

- сопровождение устной речи демонстрационным и иллюстративным материалом для лиц с ограниченными возможностями по слуху;
- создание условий для организации коллективных занятий в студенческих группах, где лицам с ограниченными возможностями по здоровью оказывается необходимая помощь в получении информации;
- проведение индивидуальных коррекционных консультаций для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- создание благоприятной, эмоционально-комфортной атмосферы при проведении занятий, консультаций, промежуточной аттестации. При взаимодействии со студентом с инвалидностью, студентом с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности его психофизического состояния, самочувствия, создаются условия, способствующие повышению уверенности в собственных силах. При неудачах в освоении учебного материала студенту с инвалидностью, студенту с ограниченными возможностями здоровья даются четкие рекомендации по дальнейшей работе над изучаемой дисциплиной (разделом дисциплины, темой).

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

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины. Самостоятельная работа проводится студентами внеаудиторно. Необходимость самостоятельной работы студентов обусловлена спецификой материала курса и должна способствовать более глубокому изучению отдельных аспектов курса.

Студент должен показать владение навыками самостоятельной аналитической работы, глубину знаний по той или иной проблеме, умение обобщать полученные из анализа литературы данные и делать правильные выводы. Текущая самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний студента, на развитие практических умений и включает следующие виды работ:

- работа с литературой;
- самостоятельная проработка тем;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка творческих заданий;
- подготовка к зачету.

Необходимыми средствами обучения для дисциплины «Прогрессивные формы обслуживания клиентов» являются учебники и учебные пособия, рекомендуемые для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению магистратуры 43.04.01 Сервис, общая и специальная образовательная литература, статьи и книги специализированного содержания, методические разработки и материалы, выпускаемые кафедрами

ИИиМО СГУ; дополнительные учебно-методические и информационные материалы, реализующие изучение данной дисциплины в Институте истории и международных отношений СГУ.

***Перечень вопросов к зачету с оценкой по дисциплине «Прогрессивные формы обслуживания клиентов»:***

1. Понятие прогрессивной формы обслуживания в сервисе.
2. Понятие инновации и её специфическое содержание.
2. Классификация инноваций.
5. Организационные формы инновационной деятельности в туризме.
6. Понятие эффективности инноваций в сервисе.
7. Понятие эффективной коммуникации.
8. Принципы эффективных коммуникаций в сфере сервиса.
10. Письменные и устные коммуникации.
11. Применение системы менеджмента качества в сфере сервиса.
12. Прогрессивные технологии в сфере сервиса.
13. Виды прогрессивных технологий.
14. Прогрессивные технологии в гостиничном бизнесе.
15. Прогрессивные технологии в ресторанном бизнесе.
16. Прогрессивные технологии в сфере туризма.
17. Применение информационных технологий в сервисе.
18. Современное оборудование в сфере сервиса.
19. Оценка качества оказания услуг.
20. Понятие эффективности применения услуги.
21. Оценка эффективности новых форм обслуживания.

**7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС**

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности (2 семестр, зачет с оценкой)

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
3,4	6	0	10	64	0	0	20	<b>100</b>

**Программа оценивания учебной деятельности студента**  
**4 семестр**

**Лекции**

*Посещаемость, активность, опрос, умение выделить главную мысль и др. за один семестр – от 0 до 6 баллов (1 балл за 1 лекцию).*

**Лабораторные занятия**



*Не предусмотрены*

### **Практические занятия**

*Самостоятельность при выполнении работы, активность работы в аудитории, правильность выполнения заданий, уровень подготовки к занятиям и др. в течение одного семестра - от 0 до 10 баллов (1 балл за 1 практическое занятие).*

**Самостоятельная работа** – от 0 до 64 баллов

1. Доклад (от 0 до 5 баллов).
2. Другие виды самостоятельной работы (от 0 до 9 баллов).

### **Автоматизированное тестирование**

*Не предусмотрено.*

### **Другие виды учебной деятельности**

*Виды учебной деятельности, не вошедшие в предыдущие колонки таблицы – не предусмотрено.*

**Промежуточная аттестация** – зачет с оценкой – от 0 до 20 баллов

При проведении промежуточной аттестации:

- от 0 до 9 баллов – «не зачтено»;
- от 10 до 13 баллов – «зачтено (удовлетворительно)»;
- от 14 до 16 баллов – «зачтено (хорошо)»;
- от 17 до 20 баллов – «зачтено (отлично)».

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 3 и 4 семестр по дисциплине «Прогрессивные формы обслуживания клиентов» составляет **100** баллов.

Таблица 2.1 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Прогрессивные формы обслуживания клиентов» в оценку (зачет):

<b>Количество баллов</b>	<b>Оценка</b>
70 баллов и более	«зачтено»
меньше 70 баллов	«не зачтено»

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

а) литература:

1. Алексеев, А. А. Инновационный менеджмент: учебник и практикум для вузов / А. А. Алексеев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 259 с.
2. Меликян О. М. Поведение потребителей. – Учебник.

- 4-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>0</sup>», 2012. – 280 с. – ISBN 978-5-394-01043-9.
2. Лапин, Н. И. Теория и практика инноватики: учебник для вузов / Н. И. Лапин, В. В. Карачаровский. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 350 с.
3. Спиридонова, Е. А. Управление инновациями: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Е. А. Спиридонова. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 298 с.
4. Москвитин, Г.И. Инновационные технологии в экономике и менеджменте / Г.И. Москвитин, О.В. Вершинина. - М.: Русайнс, 2019. - 192 с.

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

ЭБС издательства «Лань» <http://e.lanbook.com> ЭБС издательства «Юрайт»

<http://biblio-online.ru> ЭБС «Ibooks.ru» <http://ibooks.ru>

ЭБС «РУКОНТ»<http://rucont.ru>

ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com>

ЭБС «Библиороссика» <http://bibliorossika.ru>

ЭБС «IPRbooks» <http://iprbookshop.ru>

Лицензионное обеспечение:

Microsoft Windows 7, 8 Pro, Microsoft Office 7, 10, 13 Plus, WinRar, Adobe Acrobat Reader X, Google Chrome, Abby Fine Reader.

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

1.Компьютерный класс, оргтехника, мультимедийное оборудование (во время лекционных и практических занятий), доступ к сети Интернет доступ к электронно-библиотечной системе.

2. Наглядные пособия.

3.Графические средства обучения: иллюстративный материал – фотографии, слайды, плакатные демонстрации.

4.Технические средства обучения: просмотр видеофильмов, аудио демонстрации с использование теле-, видео-, аудиотехники.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.04.01 Сервис, профиль подготовки «Инновационный сервис».

Автор:

канд. филос. наук, доцент кафедры  
туризма и культурного наследия

О.Н. Мизинова

Программа одобрена на заседании кафедры туризма и культурного наследия от «22» сентября 2021 года, протокол № 2.