

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

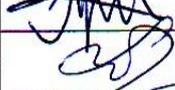
Профиль подготовки магистратуры
«Инновационный сервис»

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.).	Знать: особенности редактирования академических текстов;
	2.1_М.УК-4. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные.	Уметь: публично выступать на научных мероприятиях; продемонстрировать навыки ведения дискуссии;
	3.1_М.УК-4. Владеет	Владеть: 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>Знать: основные программные продукты в профессиональной сфере;</p> <p>Уметь: применять технологические инновации в сфере сервиса;</p> <p>Владеть: 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>Знать: основные положения системы менеджмента качества;</p> <p>Уметь: анализировать качество услуг в сфере сервиса;</p> <p>Владеть: 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
	Промежуточная аттестация					Зачет с оценкой
	Общая трудоемкость дисциплины – 144 ч.		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	100

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):

Количество баллов	Оценка
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 К⁰», 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 «Znaniium.com» <http://znaniium.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.