

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.12.2024 12:34:09

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Клиентский сервис**

Направление 43.03.02 Туризм

Направленность 43.03.02.01 Туроператорская и турагентская деятельность

Для набора 2021 года

Квалификация  
бакалавр

**КАФЕДРА          Антикризисное и корпоративное управление****Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	2		Итого	
	УП	РП		
Лекции	2	2	2	2
Практические	2	2	2	2
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	95	95	95	95
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	108	108	108	108

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.с.н., доцент, Комарова С.Н.

Зав. кафедрой: к.э.н., доц. Синюк Т.Ю.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	формирование у обучающихся теоретических знаний в области клиентского сервиса и его особенностей, развитие необходимых практических умений и навыков эффективного взаимодействия с клиентами предприятия
1.2	
1.3	

**2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОПК-3:** Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

**ОПК-7:** Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

**ПК-4:** Способен организовать процесс обслуживания потребителей, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:****Знать:**

Теоретические и практические аспекты оценки качества оказания услуг в туризме на основе клиентоориентированных технологий, в т.ч. основные показатели качества услуг и их характеристики; основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания туристических услуг на основе международных и национальных стандартов; нормативно-правовую документацию, регламентирующую оценку качества услуг (соотнесено с индикатором ОПК-3.1)

Требования безопасного обслуживания, технологии обеспечения безопасности обслуживания потребителей (клиентов), нормы и правила охраны труда и техники безопасности; нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности (соотнесено с индикатором ОПК-7.1)

Основные принципы партнерского взаимодействия с потребителями, современные клиентоориентированные технологии в туристской деятельности, технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг, основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания (соотнесено с индикатором ПК-4.1)

**Уметь:**

Применять современные методики оценки качества туристских услуг, применять методы диагностики качества оказанных услуг (соотнесено с индикатором ОПК-3.2)

Обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; соблюдать нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности (соотнесено с индикатором ОПК-7.2)

Организовывать процессы обслуживания потребителей(клиентов) с учетом их интересов и клиентоориентированных технологий. Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии, использовать стандарты качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания, использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями туристской деятельности организации (соотнесено с индикатором ПК-4.2)

**Владеть:**

Опыт обеспечивать оказание услуг в соответствии заявленным качеством; проявлять деятельность в системе менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами, навыками контроля и корректировки туристских услуг навыками контроля и корректировки туристских услуг(соотнесено с индикатором ОПК-3.3)

Навыки использования информации об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности; стандартами качествами и нормами безопасности комплексного туристского обслуживания на внутреннем и внешнем рынке, навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей с соблюдением норм и правил, а также техники безопасности (соотнесено с индикатором ОПК-7.3)

Навыками обслуживания в соответствии с этнокультурными, историческими, национальными и религиозными традициями на основе выявленных потребностей туристов; навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование взаимоотношений с потребителем. навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий (соотнесено с индикатором ПК-4.3)

**3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ****Раздел 1. Теоретические основы клиентского сервиса в туризме**

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
1.1	Современный клиентский сервис и его особенности. Клиентоориентированный подход в сфере сервиса, его принципы и элементы. / Лек /	2	2	ОПК-3, ОПК-7, ПК-4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7

1.2	Потребитель туристских услуг как индивидуальность. Потрет современного потребителя туристских услуг. / Пр /	2	2	ОПК-3, ОПК-7, ПК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
1.3	Основные тренды потребительского поведения. Особенности коммуникации с разными группами потребителей в туризме / Ср /	2	6	ОПК-3, ОПК-7, ПК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
1.4	Потребительская лояльность и клиентоориентированности: понятие и сущность потребительской лояльности и клиентоориентированности. Факторы, влияющие на потребительскую лояльность. Привлечение и удержание клиентов. Клиентоориентированность как конкурентное преимущество предприятия / Ср /	2	8	ОПК-3, ОПК-7, ПК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
1.5	Самостоятельное изучение отдельных тем теоретического курса: 1. Понятие "контактной зоны". Виды и составляющие контактной зоны. Пространство контактной зоны. 2. Обслуживание. Формы и методы обслуживания. Стандарты обслуживания. Управление процессом обслуживания клиентов. 3. Культура и правила обслуживания клиентов. 4. Психология процесса обслуживания. 5. Личные продажи. Технологии личных продаж. Понятие технологии активных продаж. Факторы, влияющие на эффективность продаж. 6. Прием клиента и установление первичного контакта. 7. Связь качества сервиса и управления внутренними клиентскими отношениями 8. Клиентоориентированность - что это такое в маркетинге и продажах / Ср /	2	29	ОПК-3, ОПК-7, ПК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7

## Раздел 2. Техники и технологии клиентского сервиса

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	Клиентоориентированные техники и технологии в туризме: комфортный психологический климат как основа клиентского сервиса, коммуникативные техники в клиентоориентированном обслуживании / Ср /	2	6	ОПК-3, ОПК-7, ПК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
2.2	Современные подходы к формированию безбарьерной коммуникации в клиентской среде: причины коммуникативных барьеров с современными потребителями туристских услуг Письменная коммуникация по правилам клиентоориентированности. / Ср /	2	6	ОПК-3, ОПК-7, ПК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
2.3	Особенности взаимодействия с конфликтным и особым клиентом в туризме: конфликт с клиентом: предупреждение и преодоление. Жалобы и претензии клиентов и работа с ними. Инклюзивный туризм и работа с особыми клиентами в туризме. / Ср /	2	6	ОПК-3, ОПК-7, ПК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
2.4	Качество и уровень клиентского сервиса: критерии и показатели качества сервиса, внедрение качественного сервиса как основы клиентоориентированного и конкурентоспособного бизнеса. Формы и технологии внутренней и внешней оценки качества обслуживания клиентов. / Ср /	2	8	ОПК-3, ОПК-7, ПК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
2.5	Самостоятельное изучение отдельных тем теоретического курса: 1. Типология клиентов сервиса. 2. Психологическая структура личности и ее влияние на поведение клиента сервиса 3. Психология процесса обслуживания клиента (туриста) 4. Этическая культура сотрудника сервисной (туристической) организации. 5. Морально-психологический климат в трудовом коллективе как основа клиентоориентированности 6. Корпоративная культура как основа клиентоориентированного бизнеса 7. Роль имиджа сервисного (туристического) предприятия в формировании лояльности клиента	2	26	ОПК-3, ОПК-7, ПК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7

	8. Рекламная и PR деятельность в клиентском сервисе / Ср /				
2.6	/ Экзамен /	2	9	ОПК-3, ОПК-7, ПК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Федцов В. Г.	Культура гостинично-туристского сервиса: учеб. пособие для студентов, обучающихся по спец. "Социально-культур. сервис и туризм" и "Сервис"	Ростов н/Д: Феникс, 2008	69
Л1.2	Мишурова И. В.	Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2017	52
Л1.3	Кондратович, С. В., Новаковского, С. В.	Психологические аспекты коммуникации в сервисной деятельности: техники и технологии: учебное пособие	Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2018	<a href="https://www.iprbookshop.ru/106772.html">https://www.iprbookshop.ru/106772.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Латынов, В. В.	Психология коммуникативного воздействия	Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2019	<a href="https://www.iprbookshop.ru/88403.html">https://www.iprbookshop.ru/88403.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

##### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Садохин А. П.	Сервисология: человек и его потребности: учеб. пособие	М.: Омега-Л, 2010	69
Л2.2	Гусева, Т. И., Кагарьян, Т. В.	Психология личности: учебное пособие	Саратов: Научная книга, 2019	<a href="https://www.iprbookshop.ru/81081.html">https://www.iprbookshop.ru/81081.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Резников, Е. Н.	Психология этнического общения	Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2019	<a href="https://www.iprbookshop.ru/88380.html">https://www.iprbookshop.ru/88380.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Мишурова И. В., Бандурина Е. Н., Гудикова О. В., Карпова О. К., Комарова Н. С., Мишурова И. В.	Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе: учебное пособие	Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=567420">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=567420</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Фурсов, В. А., Лазарева, Н. В., Калинин, И. В., Кудряшов, О. А.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015	<a href="https://www.iprbookshop.ru/63244.html">https://www.iprbookshop.ru/63244.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.6	Прончева, О. К.	Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе: учебное пособие	Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015	<a href="https://www.iprbookshop.ru/75021.html">https://www.iprbookshop.ru/75021.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.7	Мальшина, Н. А., Ермакова, Н. И.	Сервисология: потребности человека: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019	<a href="https://www.iprbookshop.ru/83145.html">https://www.iprbookshop.ru/83145.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"

ИСС "Гарант"<http://www.internet.garant.ru/>

Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

Федеральное агентство по туризму <https://tourism.gov.ru/>

### 5.4. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС

LibreOffice

### 5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

**1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:**

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности			
<p><b>З.</b> Теоретические и практические аспекты оценки качества оказания услуг в туризме на основе клиентоориентированных технологий, в т.ч. основные показатели качества услуг и их характеристики; основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания туристических услуг на основе международных и национальных стандартов; нормативно-правовую документацию, регламентирующую оценку качества услуг</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>ВЭ-вопросы к экзамену Т-тест, КЗ- кейс задача, КС-кейс ситуация, ИПЗ- индивидуальное практическое задание,, ДИ – деловая (ролевая) игра, ПЗ- практическая задача, Р-реферат</i></p>
<p><b>У.</b> Применять современные методики оценки качества туристских услуг, применять методы диагностики качества оказанных услуг</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>КЗ - кейс задача, КС- кейс ситуация, ИПЗ - индивидуальное практическое задание,, ДИ – деловая (ролевая) игра, ПЗ- практическая задача, Р-реферат</i></p>

<p><b>В.</b> Опыт обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством; проявлять деятельность в системе менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами, навыками контроля и корректировки туристских услуг; навыками контроля и корректировки туристских услуг</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>КЗ - кейс задача, КС-кейс ситуация, ИПЗ - индивидуальное практическое задание,, ДИ – деловая (ролевая) игра, ПЗ-практическая задача, Р-реферат</i></p>
<p><b>ОПК-7</b> Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>			
<p><b>З.</b> Требования безопасного обслуживания, технологии обеспечения безопасности обслуживания потребителей (клиентов), нормы и правила охраны труда и техники безопасности; нормативно - правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>ВЭ-вопросы к экзамену Т-тест, КЗ- кейс задача, КС-кейс ситуация, ИПЗ- индивидуальное практическое задание,, ДИ – деловая (ролевая) игра, ПЗ-практическая задача, Р-реферат</i></p>
<p><b>У.</b> Обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; соблюдать нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>КЗ - кейс задача, КС-кейс ситуация, ИПЗ - индивидуальное практическое задание,, ДИ – деловая (ролевая) игра, ПЗ-практическая задача, Р-реферат</i></p>



<p><b>В.</b> Навыками использования информации об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности; стандартами качествами и нормами безопасности комплексного туристского обслуживания на внутреннем и внешнем рынке, навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей с соблюдением норм и правил, а также техники безопасности</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>КЗ - кейс задача, КС-кейс ситуация, ИПЗ - индивидуальное практическое задание,, ДИ – деловая (ролевая) игра, ПЗ-практическая задача, Р-реферат</i></p>
<p><b>ПК-4</b> Способен организовать процесс обслуживания потребителей, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>			
<p><b>З.</b> Основные принципы партнерского взаимодействия с потребителями, современные клиентоориентированные технологии в туристской деятельности, технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг, основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>ВЭ-вопросы к экзамену Т-тест, КЗ- кейс задача, КС-кейс ситуация, ИПЗ- индивидуальное практическое задание,, ДИ – деловая (ролевая) игра, ПЗ-практическая задача, Р-реферат</i></p>
<p><b>У.</b> Организовывать процессы обслуживания потребителей(клиентов) с учетом их интересов и клиентоориентированных технологий. Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии, использовать стандарты качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания, использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями туристской деятельности организации</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>КЗ - кейс задача, КС-кейс ситуация, ИПЗ - индивидуальное практическое задание,, ДИ – деловая (ролевая) игра, ПЗ-практическая задача, Р-реферат</i></p>

<p><b>В.</b> Навыками обслуживания в соответствии с этнокультурными, историческими, национальными и религиозными традициями на основе выявленных потребностей туристов; навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование взаимоотношений с потребителем. навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>КЗ - кейс задача, КС-кейс ситуация, ИПЗ - индивидуальное практическое задание,, ДИ – деловая (ролевая) игра, ПЗ-практическая задача, Р-реферат</i></p>
--	--	--	--

## 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

### Экзамен:

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

## **2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Вопросы к экзамену по дисциплине «Клиентский сервис»**

1. Клиентоориентированный подход в сфере сервиса.
2. Понятие клиентоориентированного сервиса, его принципы и элементы.
3. Потребитель туристских услуг как индивидуальность
4. Потребитель современного потребителя туристских услуг
5. Особенности коммуникации с разными группами потребителей
6. Структура процесса оказания услуги клиенту.
7. Особенности подготовки персонала для взаимодействия с клиентами.
8. Коммуникации с клиентом. Формирование обратной связи.
9. Причины коммуникативных барьеров с современными потребителями
10. Конфликт с клиентом: предупреждение и преодоление
11. Понятие контактной зоны и ее основные составляющие необходимые для обслуживания клиентов.
12. Персонал контактной зоны. Деятельность обслуживающего персонала в контактной зоне.
13. Понятие «обслуживание», формы обслуживания, стандарты обслуживания.
14. Культура и основные правила обслуживания клиентов.
15. Понятие личных продаж. Этапы процесса личной продажи.
16. Понятие технологии активных продаж. Факторы, влияющие на эффективность продаж.

17. Основные этапы обслуживания потребителей в сервисных предприятиях.
18. Сущность понятия «качество услуг». Составляющие качества оказания услуг.
19. Соотношение восприятия и ожидания клиента. Основные формулы восприятия и ожидания и их сущность.
20. Специфика обслуживания клиентов по телефону. Основные правила.
21. Условия возникновения конфликтной ситуации в туризме и меры по урегулированию конфликтов с потребителями.
22. Возражения как препятствие к сотрудничеству с клиентами. Ложные и истинные возражения.
23. Понятие и причины жалоб покупателей.
24. Основные принципы работы с жалобами и претензиями клиентов.
25. Типы конфликтных клиентов и работы с конфликтными личностями в процессе продажи.
26. Стратегии привлечения новых клиентов.
27. Технологии удержания клиентов.
28. Принципы разработки программ лояльности и оценка их эффективности.

### **Критерии оценивания:**

- оценка «отлично» (84-100 баллов) выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- оценка «хорошо» (67-83 баллов) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» (50-66 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» (0-49 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

### **Тест**

#### **по дисциплине «Клиентский сервис»**

Выберите для ответа на каждое тестовое задание 1 вариант.

**1. Способность человека к параллельному переживанию тех эмоций, которые возникают у другого человека в процессе общения с ним, в частности при оказании туристских услуг – это**

- A. симпатия.
- B. эмпатия.
- C. сочувствие.
- D. милосердие.

**2. Лица с особыми психофизическими потребностями при оказании им туристских услуг нуждаются в...**

- A. сочувствии.
- B. ограничениях травмирующих факторов.
- C. индивидуальном подходе.
- D. милосердия.

**3. С клиентами манипуляторного типа важно...**

- A. конкретизировать разговор.
- B. не терять контроля за ходом беседы, все время помнить о своих целях.

С. эмоционально заразить их уверенностью, подчеркнуть четкость и точность аргументов, сослаться на авторитетные фигуры.

Д. применить индивидуальный подход.

**4. Такая техника поможет общаться с клиентом данного типа: уверенно говорите то, что вам положено говорить, не принимайте роль жертвы, выбирайте роль союзника, ополчитесь против чего-нибудь третьего, не относящегося к вашей деятельности, не предлагайте ему ничего, просто задавайте вопросы, пытаясь раскрыть его**

А. агрессивный тип.

В. всезнайка.

С. нерешительный тип.

Д. судья.

**5. Эффективно работать с недовольными клиентами в сервисах отзывов, значит:**

А. отслеживать все комментарии в интернете по поводу предоставляемого сервиса и правильно реагировать на них.

В. не допускать появление и распространение негативных комментариев в интернете.

С. не соглашаться при ответах на негативные комментарии в интернете с предъявляемыми претензиями.

Д. всегда благодарить клиентов за любой отзыв: положительный или негативный.

**6. Коммуникация под воздействием предвзятых негативных установок и мнений, «Игра в одни ворота», любой факт изолированно интерпретируется как доказательство своего негативного убеждения. Срабатывает механизм «самореализующихся пророчеств»: если один ожидает от другого враждебного отношения, то он может так обращаться с ним, что другой выполнит эти ожидания и начнет вести себя враждебно. Расширяется круг причин, вызывающих ссоры. Уменьшается желание сотрудничать. Все эти характеристики относятся к данному сигналу конфликта:**

А. дискомфорт.

В. недоразумение.

С. кризис.

Д. напряжение.

**7. Демонстрирует заинтересованность специалиста в беседе, желание наилучшим образом выполнить просьбу клиента и в конечном итоге предоставить качественную услугу в приобретении тура, визы, решении конфликтных ситуаций и т.д....**

А. скорость реакции сотрудника.

В. владение техникой активного аудирования.

С. неконфликтная позиция сотрудника.

Д. индивидуализация обслуживания.

**8. Ссылка на результаты социологического исследования, опроса – это:**

А. аргумент к авторитету.

В. аргумент к делу.

С. аргумент к мнению большинства.

Д. аргумент к тщеславию.

**9. Конкретные приемы решения задач межличностного общения: воздействия на собеседника, повышения эффективности переговоров, преодоления негативного сценария развития переговоров и т.д. – это:**

А. коммуникативные техники.

В. установление и поддержание эффективного взаимодействия.

С. эффективная организация своей работы как члена трудового коллектива.

Д. коммуникативные технологии.

**10. Этот тип коммуникационного барьера возникает, если у сотрудника контактной зоны и клиента разные языки общения, имеются трудности в языковом общении у клиента:**

А. социально-культурный.

В. фонетический.

С. стилистический.

Д. лингвистический.

**11. Бессознательное, стихийное принятие человеком определенных психических состояний, происходящее через передачу определенного психического настроя и эмоционального состояния – это:**

А. рефлексия.

В. заражение.

С. убеждение.

Д. внушение.

12. Качественная сторона межличностных отношений, проявляющаяся в виде **совокупности психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной совместной деятельности и всестороннему развитию личности в группе** – это:

А. климат социально-психологический.

В. коммуникация.

С. психотренинг.

Д. социальное взаимодействие.

13. **Негативно реагируют на высококомпетентных женщин, ведущих переговоры...**

А. женщины-переговорщики.

В. мужчины-переговорщики.

С. мужчины-переговорщики старшего поколения.

Д. и мужчины, и женщины-переговорщики.

14. **В этом возрасте чередуются периоды открытости и закрытости; эту особенность нужно иметь в виду, так как в «закрытый» период даже самый простой вопрос может вызвать неадекватную реакцию, этот возраст...**

А. молодежь.

В. пожилые люди.

С. подростки.

Д. дошкольники.

15. **Высший уровень развития сознания человека как личности, основа формирования его умственной активности и самостоятельности личности в ее суждениях, оценках, отношениях, действиях и поступках** – это:

А. мировоззрение.

В. самосознание.

С. убеждение.

Д. сознание.

**Максимальный балл – 15 баллов (по 1 баллу за каждый правильный ответ теста)**

**Деловая (ролевая) игра  
по дисциплине «Клиентский сервис»**

**Деловая игра «Турпоездка»**

**1 Тема (проблема, ситуация):** «Приобретение навыков выявления скрытых мотивов и потребностей клиента»

**2 Концепция игры**

Разбейтесь на четыре команды. Три команды - это туристические агентства, четвертая - группа клиентов.

Вы находитесь на выставке туристических услуг и участвуете в аукционе на рекламный тур. Та команда, которая уговорит данную группу клиентов купит именно их тур станет туристической компанией года.

Каждая команда общается с клиентами строго по очереди и только одной репликой, которая может состоять максимум из трех законченных предложений. Клиенты реагируют на Вашу реплику и слово передается следующей команде. И так продолжается до тех пор, пока:

1. либо команда клиентов не скажет, что готова принять предложение

2. либо Вы исчерпаете лимит реплик, который составляет изначально 12 на каждую команду

Внимание: любая команда турагентства имеет право пропустить свой ход с правом на один внеочередной ход позже.

**Инструкция команде №1:**

Вы специализируетесь на морских круизах. В Вашем распоряжении доступ к лучшим и наиболее комфортабельным лайнерам. Изюминка - круизы по Карибскому морю. Популярны также направления - Таиланд, Азорские острова, круиз по мотивам "Бриллиантовой руки", Северный морской путь, Круизы по мотивам наиболее популярных фильмов, книгам Жюль Верна, а также самый перл Вашего предложения - "Вокруг Света за 80 дней".

#### **Инструкция команде №2:**

Вы специализируетесь на путешествиях по России. Все уголки нашей Родины с максимальным комфортом и лучшими проводниками. Сочи, Байкал, Соловки, Алтай, пляжи Приморья и Калининграда, музеи Санкт-Петербурга и Кижей, паломнические туры, рыбалки, охоты и т.д.

#### **Инструкция команде №3:**

Вы мировой лидер по экстремальному туризму: серфинг, кайтинг, горные лыжи, подводные лодки, воздушные шары, вулканы, вершины, пещеры, полеты в стратосферу и в Антарктиду, ритриты, погружения в марианскую впадину или намибийские алмазные копи и т.д.

#### **Команда клиентов:**

Вы - группа снегурочек. Вы хотите прекрасно отдохнуть, но при этом остаться в живых.

- Вы таете при температуре выше 6 градусов по цельсию.
- Вы не выдерживаете перегрузок больше 2 атмосфер.
- Вы растворяетесь в соленой воде любой температуры.
- Вы не выдерживаете чрезмерного давления на глубине.

Но вы крайне стесняетесь своих ограничений и не хотите о них сообщать открыто. Вы просто отказываетесь от всех предложений, которые могут Вам серьезно навредить и только в ответ на прямой вопрос намекаете о том, что бы Вас больше устроило.

Вы соглашаетесь только на такое предложение, которое не содержит для вас никаких рисков.

Стоимость поездки для вас не имеет значение, все предложения компаний вам по карману.

#### **Критерии оценки:**

Максимальное количество 20 баллов за задание:

(20 баллов), если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

(19-14 баллов), если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

(13 -1 баллов), если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

оценка «неудовлетворительно» (0 балла), если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

### **Кейс-задачи**

#### **по дисциплине «Клиентский сервис»**

#### **«Инструментарий клиентоориентированности в туризме»**

#### **Кейс № 1**

**Задание:** Проанализируйте ситуацию и определите возможные внутренние причины проблем молодого сотрудника в общении с клиентами. Разработайте план беседы с ним, подготовьте необходимую аргументацию

*Специалист сферы деятельности «человек — человек» использует в своей работе метод наблюдения, формирует у себя представление о наблюдаемых, составляет портреты их поведения в различных ситуациях, определяет их социальный статус, мотивы, предпочтения и т.п.. Наблюдения помогают специалисту впоследствии наладить более эффективную и комфортную коммуникацию, предотвратить или уладить возможные конфликты.*

Ситуация. В смену одного из молодых сотрудников компании клиенты приобретают существенно меньше услуг, что в смены других сотрудников. Имеющиеся результаты деятельности заставили руководителя офиса задуматься о том, нет ли связи между поведением потребителей услуг (мало покупают) и поведением сотрудника (не мотивирует своим поведением к покупкам). Наблюдение за работой молодого сотрудника показало, что он сдержан в коммуникации, немногословен в общении с клиентами, со всеми клиентами общается одинаково.

### **Критерии оценки:**

Максимальное количество 5 баллов за задание:

(5 баллов) - глубокое и прочное усвоение программного материала - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

(4 баллов) - знание программного материала - грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, - правильное применение теоретических знаний - владение необходимыми навыками при выполнении практических задач

(3-2 баллов) - усвоение основного материала - при ответе допускаются неточности - при ответе недостаточно правильные формулировки - нарушение последовательности в изложении программного материала - затруднения в выполнении практических заданий

(1 баллов) – слабое знание программного материала, - при ответе возникают ошибки - затруднения при выполнении практических работ

(0 баллов) - не знание программного материала, - кейс-задача не выполнена.

### **Кейс № 2**

**Задание:** Диагностировать проблемы клиента, найти способ ее решения

**Кейс.** Вы - администратор ресторанный зала. Занят только один столик, гости громко разговаривают, требуют вас к себе несколько раз, задают много вопросов по меню, в конечном итоге меняют сделанный заказ. Ваша цель — проявить максимальную доброжелательность к клиентам, не роняя собственного достоинства

**Кейс.** Вы – сотрудник службы приема-размещения в отеле. Семья с двумя детьми школьного возраста ожидает заселения. Дети затевают шумные игры. Родители сердито их окриками. Ситуация начинает беспокоить других гостей, находящихся в холле. Свободных номеров пока нет.

### **Критерии оценки:**

Максимальное количество 5 баллов за задание:

последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

(4 баллов) - знание программного материала - грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, - правильное применение теоретических знаний - владение необходимыми навыками при выполнении практических задач

(3-2 баллов) - усвоение основного материала - при ответе допускаются неточности - при ответе недостаточно правильные формулировки - нарушение последовательности в изложении программного материала - затруднения в выполнении практических заданий

(1 баллов) – слабое знание программного материала, - при ответе возникают ошибки - затруднения при выполнении практических работ

(0 баллов) - не знание программного материала, - кейс-задача не выполнена.

### **Кейс-ситуация по дисциплине «Клиентский сервис»**

Денис работал в приморском отеле служащим на парковке. В один из чрезвычайно загруженных дней одна клиентка пожелала забрать свою машину, и именно он был тем служащим, который подогнал ее к центральному выезду по запросу из гаража. у клиентки оказалось множество претензий к состоянию машины, наиболее серьезная из которых была насчет царапины на пассажирской двери. К сожалению, такой тип жалоб не так уж необычен, так как водитель редко видит пассажирские двери своей машины (ведь большей частью он садится в машину с водительской стороны), кроме как стоя в ожидании у выезда из гаража.

В стандартную оперативную процедуру парковки машин в отелях входит проверка машины и запись всех ее повреждений на обороте парковочного билета перед тем, как спустить ее в гараж. К счастью, в этом случае служащий, который парковал данную машину, выполнил свою работу весьма тщательно (в спешке персонал частенько забывает сделать это). Денис испытал большое облегчение, когда увидел, что может продемонстрировать клиентке записи на обороте билета и быстро свести конфликт на нет.

Гостя выхватила ключи и отправилась вокруг машины к водительскому месту, но практически сразу после того, как уселась в машину, вернулась назад. На этот раз жалоба состояла в том, что счетчик машины показывает намного больше километров, чем до того, как она оставила ее на парковку, и что машина вся пропахла пиццей. Клиентка стала обвинять Дениса в том, что он пользовался ее машиной для поездки за пиццей. Так как не могло быть никаких свидетельств обратного, все, что оставалось сделать Денису - хладнокровно объяснить клиентке, что ее машина не использовалась ни для каких других целей и была припаркована сразу же после того, как она вручила парковочному служащему ключи. Ему пришлось повторять это несколько раз подряд, пока позади них на выезде не скопились другие машины. Дежурный менеджер спокойно вмешался в спор, чтобы объяснить клиентке, что персонал отеля обязан следовать стандартным оперативным процедурам. Он выразил надежду в том, что она снова посетит их отель, и спросил, не будет ли она возражать отогнать свою машину в сторону, так как несколько других машин уже ожидают своей очереди и подъездной путь становится перегруженным.

**Инструкция и/или методические рекомендации по выполнению:** Прочитать и ответить на вопросы, обсудить сложившуюся ситуацию и предложит варианты решений.

Вопросы:

1. Оцените действия Дениса.
2. Оцените действия дежурного менеджера.
3. Какие меры были предприняты отелем, чтобы оградить себя от ложных обвинений?
4. Какие дополнительные меры вы рекомендовали бы отелю предпринять для более эффективной работы с жалобами клиентов?

#### **Критерии оценки:**

Максимальное количество 10 баллов за задание:

- 10 баллов выставляется обучающемуся, если он правильно выполнил и ответил на вопросы кейс-задачи, аргументировал свою позицию полностью
- 9-7 баллов выставляется обучающемуся, если он с помощью других студентов или преподавателя сумел выполнить и правильно ответить на вопросы кейс-задачи, но выстроил аргументацию верно и достаточно полно;
- 6-3 балла выставляется, если обучающийся частично ответил на вопросы кейс-задачи;
- 0-2 балла выставляется, если обучающийся не владеет темой и не может ответить ни на один вопрос и провести аргументацию ситуации.

### **Индивидуальное практическое задание по дисциплине «Клиентский сервис»**

**Индивидуальное практическое задание:** На основе анализа информации об особенностях услуг определенного вида туризма (*событийного, экологического, детского, гастрономического,*



санаторно-курортного) составьте портрет типичного потребителя, используя такие характеристики, как: потребности, стремления, мировоззрение, интересы. Воспользуйтесь информацией об особенностях, специфике и новостях разных видов туризма на профессиональных туристских сайтах.

### **Критерии оценки:**

Максимальное количество 10 баллов за задание:

- 10-9 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации;
- 8-6 балла если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 5-1 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 0 баллов если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

## **Практическая задача по дисциплине «Клиентский сервис»**

**Практическая задача 1.** Ваш клиент интересуется летним отдыхом в Финляндии. Какие цели, мотивы и интересы, по вашему мнению, могут побудить клиента к такому выбору?

### **Критерии оценки:**

Максимальное количество 5 баллов за задание:

(5 баллов) - глубокое и прочное усвоение программного материала - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

(4 баллов) - знание программного материала - грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, - правильное применение теоретических знаний - владение необходимыми навыками при выполнении практических задач

(3-2 баллов) - усвоение основного материала - при ответе допускаются неточности - при ответе недостаточно правильные формулировки - нарушение последовательности в изложении программного материала - затруднения в выполнении практических заданий

(1 баллов) – слабое знание программного материала, - при ответе возникают ошибки - затруднения при выполнении практических работ

(0 баллов) - не знание программного материала, - задача не выполнена.

**Практическая задача 2.** Опытные сотрудники кадровых служб предприятий индустрии туризма и гостеприимства проводят следующий тест при приёме на работу: описывают кандидату услуги компании и образ клиента, с которым ему предстоит работать, и просят его написать пять личностных качеств, которые, на его взгляд, клиент ожидает от него, будь он сотрудником этого предприятия.  
**ЗАДАЧА:** Компания Н. занимается организацией активных форм туризма: пешими походами, сплавами по рекам, велосипедными

маршрутами. Ваши клиенты: муж, жена (оба среднего возраста) и двое дочерей подросткового возраста. Вопрос: какие личностные качества необходимы (по мнению клиентов) инструктору-проводнику?

### **Критерии оценки:**

Максимальное количество 5 баллов за задание:

(5 баллов) - глубокое и прочное усвоение программного материала - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

(4 баллов) - знание программного материала - грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, - правильное применение теоретических знаний - владение необходимыми навыками при выполнении практических задач

(3-2 баллов) - усвоение основного материала - при ответе допускаются неточности - при ответе недостаточно правильные формулировки - нарушение последовательности в изложении программного материала - затруднения в выполнении практических заданий

(1 баллов) – слабое знание программного материала, - при ответе возникают ошибки - затруднения при выполнении практических работ

(0 баллов) - не знание программного материала, - задача не выполнена.

**Практическая задача 3.** Направленный выбор характера деятельности позволяет наиболее эффективным способом применить в трудовой деятельности качества, связанные с особенностями темперамента, и избежать некомфортных видов деятельности. Задание: Вы - руководитель отдела и подбираете двух новых сотрудников. Определите, представители какого темперамента будут более эффективны, выполняя обязанности в соответствии с: *Должностью 1? Должностью 2?*

*Компания-туроператор А. имеет много задач разного плана.*

*Должность № 1 предполагает, согласно должностной инструкции:*

- выполнение разных видов работ;
- постоянную смену событий, контактов;
- проявление решительности, креативности при принятии решений;
- наличие актерского мастерства и таланта переговорщика;
- ответственность;
- сопровождение групп туристов за рубеж в автобусных экскурсионных поездках.

*Должность № 2 предполагает, согласно должностной инструкции:*

- выполнение работ, связанных с формированием турпродуктов;
- налаживание устойчивой системы поставщиков отдельных туристских услуг;
- настойчивость и скрупулезность в учете всех необходимых нормативно-правовых и технологических требований к туристскому продукту;
- кропотливое ведение всего электронного документооборота;
- пунктуальное соблюдение контрактных обязательств;
- точность произведенных расчетов;
- владение технологиями туроперейтинга.

#### **Критерии оценки:**

Максимальное количество 5 баллов за задание:

(5 баллов) - глубокое и прочное усвоение программного материала - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

(4 баллов) - знание программного материала - грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, - правильное применение теоретических знаний - владение необходимыми навыками при выполнении практических задач

(3-2 баллов) - усвоение основного материала - при ответе допускаются неточности - при ответе недостаточно правильные формулировки - нарушение последовательности в изложении программного материала - затруднения в выполнении практических заданий

(1 баллов) – слабое знание программного материала, - при ответе возникают ошибки - затруднения при выполнении практических работ

(0 баллов) - не знание программного материала, - задача не выполнена.

**Практическая задача 4.** Выделите качества лиц, склонных к конфликтному поведению. Приведите примеры конфликтного поведения в сфере сервиса: оценочность, излишняя критичность, гордость, заботливость, принципиальность, аккуратность, прямолинейность, правдивость, настойчивость, доброта, отзывчивость, эгоцентризм, высокомерие, пренебрежение, лицемерие, уступчивость, вдумчивость, неадекватность самооценки, самолюбие, уступчивость, целеустремленность, упрямство, невоспитанность, азартность, мечтательность, несдержанность, агрессивность, авторитарность, мягкотелость, тщеславие, добросовестность, радушие, искренность, мечтательность, обаяние.

Максимальное количество 5 баллов за задание:

(5 баллов) - глубокое и прочное усвоение программного материала - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

(4 баллов) - знание программного материала - грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, - правильное применение теоретических знаний - владение необходимыми навыками при выполнении практических задач

(3-2 баллов) - усвоение основного материала - при ответе допускаются неточности - при ответе недостаточно правильные формулировки - нарушение последовательности в изложении программного материала - затруднения в выполнении практических заданий

(1 баллов) – слабое знание программного материала, - при ответе возникают ошибки - затруднения при выполнении практических работ

(0 баллов) - не знание программного материала, - задача не выполнена.

#### **Темы рефератов по дисциплине «Клиентский сервис»**

1. Роль клиентского сервиса в деятельности туристической фирмы
2. Современный клиентский сервис и его особенности
3. Системы управления качественным сервисом
4. Управление качеством сервисного поведения сотрудников
5. Потребительская лояльность как фактор клиентоориентированности
6. Привлечение и удержание клиентов в туристической фирме
7. Факторы, влияющие на потребительскую лояльность и управление жизненным циклом клиента
8. Технологии создания и управления клиентской базой
9. Восприятие психологических качеств человека по его внешности и поведению: личный имидж.
10. Атрибуты внешности потребителя.
11. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
12. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
13. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.
14. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере
15. Причины и последствия конфликтов.
16. Разрешимые и неразрешимые конфликты
17. Половозрастная специфика конфликта
18. Как создать, развить и оценить клиентоориентированность
19. Методы диагностики клиента сервиса
20. Метод «Тайный покупатель»
21. Метод «SERVQUAL»

22. Ретроспектива системы 5P
23. Инструментарии диагностики клиентов сервиса
24. Управление претензиями клиента
25. Использование современных технологий в клиентском сервисе

#### **Критерии оценки:**

Максимальное количество 15 баллов за задание:

15 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

10 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

5 баллов, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

0 баллов, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме экзамена

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику промежуточной аттестации, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания адресованы студентам *всех* форм обучения.

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных модулей, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются умения и навыки деятельности в рамках клиентского сервиса.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Студент должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в рабочей программе дисциплины вопросам.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.