ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БРЯНСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Экономики и управления
Ерохин Д.В.

Рабочая программа учебной дисциплины

Клиентоориентированный сервис

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль):
Организация логистического сервиса

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная

Составитель программы:
Горло В.И.

Брянск
2026

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 0A5ADD09978C9E66964A0F3355019FFEE3
Владелец: Прокопенко Любовь Леонидовна
Действителен: с 14.08.2026 до 14.08.2027

Лист согласований

Рабочая программа дисциплины « Клиентоориентированный сервис» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) подготовки: Организация логистического сервиса разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514, Профессионального стандарта "Специалист по логистике на транспорте", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. № 616н, согласована и рекомендована к утверждению:

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры экономики и управления

протокол № 1 от «27» августа 2026 г.

заведующий кафедрой экономики и управления Д.В. Ерохин

Содержание

1. Аннотация к дисциплине....3
2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы....3
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся....6
3.1 Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)....6
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий....6
4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) 6
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам для очной формы обучения.…8
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине....9
6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Экономика организации в сфере услуг»....10
6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания 10
6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы....12
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы....13
6.3.1. Примерные типовые задания для текущего контроля....13
6.3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся....14
6.3.2.1. Типовые вопросы к зачету с оценкой....14
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций 19
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины....20
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины....21
9.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине....23
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы....24
11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья....24

1. Аннотация к дисциплине

Рабочая программа дисциплины «Клиентоориентированный сервис» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки по 43.03.01 «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514.

Дисциплина «Клиентоориентированный сервис» входит в состав обязательной части Блока 2 Практика Факультативные дисциплины. Данная дисциплина в соответствии с учебным планом института является обязательной для изучения.

Рабочая программа содержит обязательные для изучения темы по дисциплине «Клиентоориентированный сервис». Дисциплина обеспечивает целостное понимание основных методов и принципов клиентоориентированного подхода в сервисе и их применения в деятельности хозяйствующих субъектов, получение практических навыков разработки и реализации приемов клиентоориентированного подхода в целях улучшения качества услуг и повышения их конкурентоспособности.

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 2 учебных планов по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, уровень бакалавриата.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре для очной формы обучения, форма контроля – зачет.

Цель изучения дисциплины: получение знаний об особенностях клиентоориентированного подхода в сервисе, о видах и технологиях клиентоориенированного сервиса, а также формирование навыков работы с

потребителями сервисных предприятий.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение и усвоение основных теоретических положений курса и ключевых понятий;
- изучение содержания и факторов, влияющих на организацию клиентоориетированного сервиса;
- анализ структуры и технологии организации клиентоориетированного сервиса;
- рассмотрение способов организации клиентоориентированного сервиса на предприятиях;
- изучение алгоритма организации клиентоориентированного сервиса на предприятии

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

ПК-1 - Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата).

Код	Результаты освоения	Индикаторы достижения	Наименование

компетенции	ОПОП (содержание компетенций)	компетенций	оценочного средства
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений ПК-1.3. Оптимизирует систему клиентских отношений с учетом требований потребителе	Контактная работа: Лекции Практические занятия Самостоятельная работа

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы.

3.1 Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Объём дисциплины	Всего часов очная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	20
Аудиторная работа (всего):	20
в том числе:	
Лекции	8
семинары, практические занятия	12
лабораторные работы	
Внеаудиторная работа (всего):	52
в том числе:	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	52
Вид промежуточной аттестации обучающегося – зачёт	

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

4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Вид оценочного средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации *(по семестрам)*
			Всего	Из них аудиторные занятия				Самостоятельная работа	Контрольная работа	Курсовая работа
				Лекции	Практикум. Лаборатор	Практическ. занятия / семинары				
1	Предмет, цели и задачи курса. Понятие и сущность клиентоориентированности.	6	11	1		2		8			Опрос
2	Конкурентоспособность и качество услуг	6	11	1		2		8			Опрос
3	Основные модели потребительского поведения	6	13	1		2		10			Защита реферативного обзора
4	Формирование требований к услугам	6	13	1		2		10			Коллоквиум
5	Разработка программ лояльности клиентов	6	12	2		2		8			Опрос
6	Работа с возражениями и жалобами потребителей.	6	12	2		2		8			Коллоквиум
	Зачет	6									зачет
	ИТОГО		72	8		12		52			(зачет)

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам для очной формы обучения (для очно – заочной и заочной формы обучения - в соответствии с п.4.1)

Тема 1. Предмет, цели и задачи курса. Понятие и сущность клиентоориентированности.

Предмет, цели и задачи курса. Дефиниции понятий «услуга», «сервисная деятельность», «сервис», «клиентоориентированность», «клиентоориентированный сервис». Основные характеристики услуг. Классификация основных видов услуг. Классификация основных видов сервиса.

Тема 2. Конкурентоспособность и качество услуг.

Содержание темы. Факторы и анализ конкурентоспособности услуг. Особенности применения бенчмаркетинга на предприятиях сервиса. Анализ качества услуг. Примерная классификация элементов услуг по степени удовлетворенности клиентов. Основные положения по управлению качеством услуг.

Тема 3. Основные модели потребительского поведения.

Содержание темы. Общие предпосылки к построению моделей поведения клиентов.

Модели альтернативных вариантов. Модели ожидания и удовлетворенности клиентов. Общая характеристика ожиданий клиентов. Причины неудовлетворенности клиентов. Анализ влияния характеристик услуг на удовлетворенность клиента.

Тема 4. Формирование требований к услугам.

Содержание темы. Общие сведения. Порядок формирования требований к услугам. Основные этапы анализа требований к услугам. Преобразование требований клиентов в характеристики услуг. Оценка и коррекция характеристик услуг.

Тема 5. Разработка программ лояльности клиентов.

Содержание темы. Понятие лояльности клиентов. Формирование лояльности покупателей как одна из задач клиенториентированного сервиса. Показатели лояльности клиентов. Инструменты формирования лояльности. Этапы формирования отношений с клиентами. Типы клиентов. Стратегии привлечения новых клиентов. Технологии удержания клиентов. Программа лояльности и ее цели. Виды программ поощрения клиентов. Этапы и принципы разработки программ лояльности.

Тема 6. Работа с возражениями и жалобами потребителей.

Содержание темы. Возражения клиента (возражения, связанные с ценой и качеством товара, с гарантиями, с доверием к продавцу и пр.). Практика работы с возражениями клиента. Понятие и причины жалоб покупателей. Основные принципы работы с жалобами и претензиями клиентов. Типы конфликтных клиентов и работы с конфликтными личностями в процессе продажи

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

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на практических занятиях, выполнение заданий преподавателя.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы «Клиентоориентированный сервис», которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе лекционных и практических занятий. Затем – приступать к изучению отдельных тем в порядке, предусмотренном рабочей программой.

Получив представление об основном содержании темы, необходимо изучить материал с помощью учебников, других методических материалов, указанных в разделе 7 рабочей программы. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данной темы. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Важным источником для освоения дисциплины являются ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Наименование темы	Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Форма контроля
Предмет, цели и задачи курса. Понятие и сущность клиенто-ориентированности	Классификация основных видов услуг. Классификация основных видов сервиса.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-	Литература к теме, работа с интернет - источниками	Опрос

.		презентации.		
Конкуренто-способность и качество услуг	Анализ качества услуг. Примерная классификация элементов услуг по степени удовлетворенности клиентов.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Доклад
Основные модели потребительского поведения	Причины неудовлетворенности клиентов. Анализ влияния характеристик услуг на удовлетворенность клиента	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Опрос
Формирование требований к услугам	Основные этапы анализа требований к услугам. Преобразование требований клиентов в характеристики услуг.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Доклад
Разработка программ лояльности клиентов	Показатели лояльности клиентов. Инструменты формирования лояльности. Этапы формирования отношений с клиентами. Типы клиентов.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Опрос
Работа с возражениями и жалобами потребителей.	Понятие и причины жалоб покупателей. Основные принципы работы с жалобами и претензиями клиентов.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Опрос

6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Клиентоориентированный сервис».

6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Шкала и критерии оценки, балл	Критерии оценивания компетенции
1.	Опрос	Сбор первичной информации по выяснению уровня усвоения пройденного материала	«Зачтено» - если обучающийся демонстрирует знание материала по разделу, основанные на знакомстве с обязательной литературой и современными публикациями; дает логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы. Также оценка «зачтено» ставится, если обучающимся допущены незначительные неточности в ответах, которые он исправляет путем наводящих вопросов со стороны	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3

			преподавателя. «Не зачтено» - имеются существенные пробелы в знании основного материала по разделу, а также допущены принципиальные ошибки при изложении материала.	
2	Доклад-презентация	Публичное выступление по представлению полученных результатов в программе Microsoft PowerPoint	«5» – доклад выполнен в соответствии с заявленной темой, презентация легко читаема и ясна для понимания, грамотное использование терминологии, свободное изложение рассматриваемых проблем, докладчик правильно ответил на все вопросы в ходе дискуссии; «4» – некорректное оформление презентации, грамотное использование терминологии, в основном свободное изложение рассматриваемых проблем, докладчик частично правильно ответил на все вопросы в ходе дискуссии; «3» – отсутствие презентации, докладчик испытывал затруднения при выступлении и ответе на вопросы в ходе дискуссии; «2» - докладчик не раскрыл тему	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3
3	Тестирование	Тестирование можно проводить в форме: - компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности; - письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а студент на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов	«отлично» - процент правильных ответов 80-100%; «хорошо» - процент правильных ответов 65-79,9%; «удовлетворительно» - процент правильных ответов 50-64,9%; «неудовлетворительно» - процент правильных ответов менее 50%.	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3

6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

№	**Форма контроля/ коды оцениваемых компетенций**	**Процедура оценивания**	**Шкала и критерии оценки, балл**
1.	Зачет – ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	Правильность ответов на все вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т.д.); Сочетание полноты и лаконичности ответа; Наличие практических навыков по дисциплине (решение задач или заданий); Ориентирование в учебной, научной и специальной литературе; Логика и аргументированность изложения; Грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий; Культура ответа.	«Зачтено» оценка «отлично» - обучающийся должен дать полные, исчерпывающие ответы на вопросы экзаменационного билета, в частности, ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений, правильное решение практического задания. Оценка «отлично» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком; оценка «хорошо» - обучающийся должен дать полные ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете. Допускаются неточности при ответе, которые все же не влияют на правильность ответа. Ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений. Оценка «хорошо» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком, однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые все же не искажают сути соответствующего ответа; оценка «удовлетворительно» - обучающийся должен в целом дать ответы на вопросы, предложенные в экзаменационном билете, ориентироваться в системе дисциплины, знать основные категории предмета. Оценка «удовлетворительно» предполагает, что материал в основном изложен грамотным языком; «Не зачтено» оценка «неудовлетворительно» предполагает, что обучающимся либо не дан ответ на вопрос билета, либо обучающийся не знает основных категорий, не может определить предмет дисциплины.
1.	**Тестирование (на зачете) –** ПК-1.1	Полнота знаний теоретического контролируемого	«Зачтено» «отлично» - процент правильных ответов 80-100%;

	ПК-1.2 ПК-1.3	материала. Количество правильных ответов	«хорошо» - процент правильных ответов 65-79,9%; «удовлетворительно» - процент правильных ответов 50-64,9%; «Не зачтено» «неудовлетворительно» - процент правильных ответов менее 50%.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

6.3.1. Примерные типовые задания для текущего контроля

Контрольная работа учебным планом не предусмотрена.

6.3.1.1. Примерная тематика реферативных обзоров

1. История развития клиентоориентированного сервиса.
2. Основные принципы клиентоориентированного подхода.
3. Клиентоориентированность как стратегический ресурс компании.
4. Методы оценки удовлетворенности клиентов.
5. Экономическое значение клиентоориентированного сервиса.
6. Влияние технологий на клиентоориентированный сервис.
7. Роль персонала в обеспечении качественного сервиса.
8. Клиентоориентированный маркетинг: концепции и практики.
9. Персонализация услуг как элемент клиентоориентированного сервиса.
10. Кейс-стадии успешных компаний с клиентоориентированным подходом.
11. Обратная связь от клиентов: инструменты и методы сбора.
12. Клиентоориентированный сервис в сфере e-commerce.
13. Социальные сети и их влияние на взаимодействие с клиентами.
14. Клиентоориентированный сервис в малом и среднем бизнесе.
15. Проблемы и вызовы в реализации клиентоориентированного сервиса.
16. Клиентоориентированность в условиях кризиса.
17. Анализ конкурентоспособности на основе клиентоориентированного подхода.
18. Роль корпоративной культуры в формировании клиентоориентированного сервиса.
19. Сравнительный анализ клиентоориентированного сервиса в различных отраслях.
20. Тенденции и перспективы развития клиентоориентированного сервиса.
21. Клиентоориентированность и управление репутацией компании.
22. Клиентоориентированный сервис и инновации.
23. Этика и клиентоориентированный сервис.
24. Клиентоориентированный сервис в сфере услуг: особенности и специфика.
25. Будущее клиентоориентированного сервиса в эпоху цифровизации.

6.3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

6.3.2.1. Типовые вопросы к зачету

1. Предмет, цели и задачи курса.
2. Дефиниции понятий «услуга», «сервисная деятельность», «сервис»,

«клиентоориентированность», «клиентоориентированный сервис».
3. Основные характеристики услуг.
4. Классификация основных видов услуг.
5. Классификация основных видов сервиса.
6. Факторы и анализ конкурентоспособности услуг.
7. Особенности применения бенчмаркетинга на предприятиях сервиса.
8. Анализ качества услуг.
9. Примерная классификация элементов услуг по степени удовлетворенности клиентов.
10. Основные положения по управлению качеством услуг.
11. Общие предпосылки к построению моделей поведения клиентов.
12. Модели альтернативных вариантов.
13. Модели ожидания и удовлетворенности клиентов.
14. Общая характеристика ожиданий клиентов.
15. Причины неудовлетворенности клиентов.
16. Анализ влияния характеристик услуг на удовлетворенность клиента.
17. Общие сведения о формировании требований к услугам.
18. Порядок формирования требований к услугам.
19. Основные этапы анализа требований к услугам.
20. Преобразование требований клиентов в характеристики услуг.
21. Оценка и коррекция характеристик услуг.
22. Понятие лояльности клиентов.
23. Формирование лояльности клиенториентированного сервиса.
24. Показатели лояльности клиентов.
25. Инструменты формирования лояльности.
26. Этапы формирования отношений с клиентами.
27. Типы клиентов.
28. Стратегии привлечения новых клиентов.
29. Технологии удержания клиентов.
30. Программа лояльности и ее цели.
31. Виды программ поощрения клиентов.
32. Этапы и принципы разработки программ лояльности.
33. Возражения клиента (возражения, связанные с ценой и качеством товара, с гарантиями, с доверием к продавцу и пр.).
34. Практика работы с возражениями клиента.
35. Понятие и причины жалоб покупателей.
36. Основные принципы работы с жалобами и претензиями клиентов.
37. Типы конфликтных клиентов и работы с конфликтными личностями в процессе продажи.
38. Общие предпосылки к построению моделей поведения клиентов.
39. Модели альтернативных вариантов.
40. Модели ожидания и удовлетворенности клиентов.
41. Общая характеристика ожиданий клиентов.
42. Причины неудовлетворенности клиентов.
43. Анализ влияния характеристик услуг на удовлетворенность клиента.
44. Общие сведения о формировании требований к услугам.
45. Порядок формирования требований к услугам.
46. Основные этапы анализа требований к услугам.
47. Преобразование требований клиентов в характеристики услуг.
48. Оценка и коррекция характеристик услуг.
49. Основы обслуживания клиентов.
50. Правила эффективного обслуживания клиентов.

Примерные тестовые задания

Задание 1. Ключевые характеристики клиентоориентированности включают:
- **ориентацию на потребности клиентов**
- увеличение объемов производства
- **персонализацию обслуживания**
- **высокий уровень удовлетворенности клиентов**

Задание 2. Услуга характеризуется следующими аспектами:
- осязаемость
- **невозможность хранения**
- **неоднородность**
- **невидимость**

Задание 3. Принципами клиентоориентированного сервиса являются:
- скрытость информации о компании
- **инициативность сотрудников**
- **персонализация обслуживания**
- **поддержка клиентов**

Задание 4. К методам оценки качества сервиса относятся:
- **опрос клиентов**
- анализ финансовой отчетности
- **тайный покупатель**
- изучение конкурентов

Задание 5. Стратегии повышения удовлетворенности клиентов включают:
- увеличение цен на услуги
- **персонализация услуг**
- **улучшение коммуникации с клиентами**
- **обучение персонала**

Задание 6. Клиентоориентированность характеризуется как:
- ориентация на производственные процессы
- **ориентация на потребности и удовлетворение клиентов**
- ориентация на увеличение прибыли
- ориентация на внутренние процессы компании

Задание 7. Услуга определяется как:
- физический товар, который можно продать
- **процесс, который приносит пользу клиенту**
- деятельность, направленная на производство
- подарок, предоставленный клиенту

Задание 8. Сервисная деятельность включает в себя:
- производство товаров

- обслуживание клиентов
- предоставление информации
- **удовлетворение потребностей клиентов**

Задание 9. Основной характеристикой услуг является:
- осязаемость
- **невидимость**
- устойчивость
- высокая стоимость

Задание 10. Примером «личных услуг» являются:
- услуги в области транспорта
- **услуги в сфере здравоохранения**
- услуги по ремонту
- услуги по уборке

Задание 11. Образовательный сервис относится к:
- техническому сервису
- логистическому сервису
- финансовому сервису
- **образовательному сервису**

Задание 12. Основной показатель клиентоориентированного подхода:
- увеличение объемов продаж
- **уровень удовлетворенности клиентов**
- снижение издержек
- расширение ассортимента товара

Задание 13. Наиболее эффективным каналом для прямого общения с клиентами являются:
- социальные сети
- сайт компании
- **офлайн-магазин**
- реклама в СМИ

Задание 14. Обратная связь от клиентов в клиентоориентированном сервисе в первую очередь:
- **помогает улучшить качество услуг**
- увеличивает объемы продаж
- уменьшает затраты на рекламу
- не имеет значения

Задание 15. Принцип, не относящийся к клиентоориентированному сервису:
- поддержка клиентов
- инициативность сотрудников
- **скрытость информации о компании**
- персонализация обслуживания

Задание 16. Элемент, который не является частью сервиса:

- продукт
- процесс
- персонал
- **реклама**

Задание 17. Значение персонала в клиентоориентированном сервисе состоит в том, что с его помощью:

- **обеспечивает качество обслуживания**
- увеличивает затраты компании
- уменьшает объемы продаж
- не имеет значения

Задание 18. Метод, позволяющий оценить качество сервиса:

- анализ финансовых отчетов
- **опрос клиентов**
- изучение конкурентов
- мониторинг рекламы

Задание 19. Стратегия повышения удовлетворенности клиентов:

- увеличение цен на услуги
- **обучение персонала**
- снижение ассортимента
- увеличение рабочего времени

Задание 20. Фактор, который может негативно повлиять на клиентоориентированный сервис:

- высокое качество обслуживания
- **отсутствие обратной связи**
- наличие квалифицированного персонала
- уважение к клиентам

Задание 21. Значение персонализации услуг для клиентов:

- уменьшает стоимость услуг
- **увеличивает удовлетворенность и лояльность клиентов**
- увеличивает время обслуживания
- уменьшает количество клиентов

Задание 22. Верное утверждение относительно технологий в клиентоориентированном сервисе:

- они не имеют значения
- **они могут улучшить взаимодействие с клиентами**
- они только увеличивают затраты
- они снижают качество обслуживания

Задание 23. Пример, иллюстрирующий успешный клиентоориентированный сервис:

- высокая текучесть кадров
- негативные отзывы клиентов

- **положительные отзывы и высокая лояльность клиентов**
- снижение объемов продаж

Задание 24. Роль маркетинга в клиентоориентированном сервисе состоит в том, что с его помощью:

- увеличиваются затраты на производство
- снижается качество обслуживания
- **определяются потребности клиентов**
- не имеет значения

Задание 25. Основной перспективой клиентоориентированного сервиса является:

- **упрощение взаимодействия с клиентами**
- увеличение числа стандартных услуг
- снижение уровня персонализации
- игнорирование потребностей клиентов

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

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценке компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня включённости в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся.

Текущая аттестация обучающихся по дисциплине «Клиентоориентированный сервис» проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Клиентоориентированный сервис» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

1. учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

2. степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;

3. уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

4. результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных

обучающимся работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

Промежуточная аттестация обучающихся. Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачете определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий.

Знания умения, навыки обучающегося на зачете оцениваются как: «зачтено» - «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «незачтено» - «неудовлетворительно».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная учебная литература:

1. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью: учебник для вузов / В. И. Фомичев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19217-9. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL : https://urait.ru/bcode/566677.

2. Менеджмент качества. Практический курс: учебник и практикум для вузов / под общей редакцией А. В. Рыжаковой. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 201 с. — ISBN 978-5-534-17713-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL : https://urait.ru/bcode/568158

3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/561433.

б) дополнительная литература

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (с последующими изменениями и дополнениями» — Текст: электронный // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»: [сайт]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/.

2. Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации (с последующими изменениями и дополнениями» — Текст: электронный // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»: [сайт]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810/4ceedc6beeab98acfcffe6b042e41a8319e1c922/

3. Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе: учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск: Омский государственный институт сервиса,

Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — ISBN 978-5-93252-351-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/75021.html

4. Еремеева, Н. В. Конкурентоспособность товаров и услуг: учебник и практикум для вузов / Н. В. Еремеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09362-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/562652.

5. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса: учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 837 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20013-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/569253 (дата обращения: 25.09.2025).

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся. Формы и виды самостоятельной работы: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; составление и разработка терминологического словаря; составление

	хронологической таблицы; составление библиографии (библиографической картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, зачету); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты; выполнение творческих заданий). Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся. Контроль самостоятельной работы предусматривает: • соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля; • валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить); • дифференциацию контрольно-измерительных материалов. Формы контроля самостоятельной работы: • просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; • организация самопроверки, • взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; • проведение письменного опроса; • проведение устного опроса; • организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой; • защита отчетов о проделанной работе.
Опрос	Опрос - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Проблематика, выносимая на опрос определена в заданиях для самостоятельной работы обучающегося, а также может определяться преподавателем, ведущим семинарские занятия. Во время проведения опроса обучающийся должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к сдаче зачета по дисциплине «Клиентоориентированный сервис» - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет. При подготовке к сдаче зачета обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка к зачету включает в себя три этапа: • самостоятельная работа в течение семестра;

	• непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; • подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) зачета. Для успешной сдачи зачета по дисциплине обучающиеся должны принимать во внимание, что: • все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; • указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; • практические занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на зачете; • готовиться к зачету необходимо начинать с первой лекции и первого семинара.

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, практических занятий, проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория 503) Оснащение: Персональный компьютер с периферией и выходом в интернет (лицензионное программное обеспечение, образовательный контент, система защиты от вредоносной информации, автоматизированная информационно-библиотечная система (АИБС) – 1 шт. Меловая доска – 1 шт. Трибуна – 1 шт. Вешалка напольная – 2 шт. Стол ученический – 14 шт. Стул ученический – 28 шт.
Помещение для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (аудитория 403) Оснащение: Стол ученический – 5 шт. Стул ученический – 10 шт. Персональный компьютер с периферией и выходом в интернет (лицензионное программное обеспечение, образовательный контент, система защиты от вредоносной информации) – 4 шт. Принтер – 1 шт.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Института из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

10.1 Лицензионное программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
2. Операционная система Microsoft Windows 7 Professional — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);

3. Операционная система Microsoft Windows 10 Professional — OEM-лицензии (для образовательных учреждений);
4. Операционная система Linux: Open-source;
5. Свободный пакет офисных приложений Open Office;
6. Свободный пакет офисных приложений Libre Office;
7. Комплексная система антивирусной защиты рабочих станций Dr.Web Desktop Security Suite LBW-BC-12M-50-B1;
8. Программные средства АПК Аналитик – авто
9. Программный комплекс SciLab — свободная лицензия CeCILL.

10.2. Электронно-библиотечная система:

1. Электронно-библиотечная система IPR BOOKS (www.iprbookshop.ru)
2. Образовательная платформа ЮРАЙТ (https://biblioonline.ru/catalog/legendary и https://urait.ru/catalog/legendary)
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (www: http//elibrary.ru)

10.3. Современные профессиональные базы данных:

1. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.
2. Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки http://www.rsl.ru/ru/root3489/all.
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования http://fgosvo.ru.
4. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/
5. База данных научных журналов на русском и английском языке ScienceDirect. Открытый доступ к метаданным научных статей по различным направлениям наук. Поиск рецензируемых журналов, статей, глав книг и контента открытого доступа http://www.sciencedirect.com/

10.4. Информационные справочные системы:

1. Информационно-правовой портал Гарант https://www.garant.ru
2. Компьютерная справочная правовая система «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/
3. Национальная электронная библиотека http://www.nns.ru/
4. Портал Единое окно доступа к образовательным ресурсам http://window.edu.ru/
5. Реестр примерных основных общеобразовательных программ https://fgosreestr.ru/
6. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru
7. Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки http://www.rsl.ru/ru/root3489/all

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обеспечения образования лиц с ограниченными возможностями здоровья по личному заявлению обучающегося разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья. Применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы либо только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации. Возможно использование диктофона и других записывающих устройств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья

библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в БИУБ. В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальном зале, оборудованные программами невизуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения: Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная лупа; Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранный диктор; Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная клавиатура; экранная лупа One Loupe; речевой синтезатор «Голос».