

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Задорожная Людмила Ивановна

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 07.09.2024 16:33:46

Уникальный идентификатор:

faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет экономики и управления

Кафедра Маркетинга, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Л.И. Задорожная

« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Б1.В.ДВ.06.01 Формирование клиентурных отношений в сервисе

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

по профилю подготовки (специализации)

Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством

квалификация (степень) выпускника

бакалавр

форма обучения

Очная, Заочная,

год начала подготовки

2024

Майкоп



Составитель рабочей программы:

доцент, канд. экон. наук

(должность, ученое звание, степень)

Подписано простой ЭП

15.07.2024

(подпись)

Галинская Наталья

Николаевна

(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:

Маркетинга, сервиса и туризма

(название кафедры)

Заведующий кафедрой:

30.07.2024

Подписано простой ЭП

30.07.2024

(подпись)

Кумпилова Анжелика

Руслановна

(Ф.И.О.)

Согласовано:

Руководитель ОПОП

заведующий выпускающей

кафедрой

по направлению подготовки

(специальности)

30.07.2024

Подписано простой ЭП

30.07.2024

(подпись)

Кумпилова Анжелика

Руслановна

(Ф.И.О.)

Согласовано:

НБ МГТУ

(название подразделения)

16.07.2024

Подписано простой ЭП

16.07.2024

(подпись)

И. Б. Берберьян

(Ф.И.О.)



1. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины «Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса» является получение знаний об особенностях клиентоориентированного подхода, о видах и технологиях клиентоориентированного сервиса, а также формирование навыков работы с потребителями сервисных предприятий.

Задачи:

- изучение и усвоение основных теоретических положений курса и ключевых понятий;
- изучение содержания и факторов, влияющих на организацию клиентоориентированного сервиса;
- анализ структуры и технологии организации клиентоориентированного сервиса;
- рассмотрение способов организации клиентоориентированного сервиса на предприятиях;
- изучение алгоритма организации клиентоориентированного сервиса на предприятии;
- рассмотрение особенностей планирования клиентоориентированного сервиса на сервисных предприятиях;
- изучение особенностей и направлений развития клиентоориентированного сервиса;
- изучение информационных и иных технологий для применения их в организации клиентоориентированного сервиса.



2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП по направлению подготовки (специальности)

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору части формируемым участниками образовательных отношений Блока 1 и направлена на изучение анализа и воздействия на потребительское поведение в условиях современного рынка. Она базируется на знаниях, полученных студентами при изучении таких дисциплин, как «Русский язык и культура речи», «Технологии делового общения», «Основы ценообразования и тарифного регулирования в сфере жилищно-коммунального хозяйства», «Организация обслуживания на предприятиях сервиса» и др.

Знания, полученные при изучении дисциплины «Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса» применяется при прохождении преддипломной практики и написании ВКР.



3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей(их) компетенции(й):

ПКУВ-4.1	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
ПКУВ-4.2	Участствует в разработке системы клиентских отношений
ПКУВ-4.3	Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений
УК-4.1	Выбирает коммуникативно приемлемые формы делового общения на государственном и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами
УК-4.2	Использует информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках.
УК-4.3	Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках.
УК-4.4	Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия
УК-5.1	Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям.
УК-5.2	Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
УК-5.3	Проявляет в своем поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.



4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий				Итого часов	з.е.
			Лек	Пр	СРП	СР		
Курс 4	Сем. 8	1	18	18	0.25	71.75	108	3

Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий					Итого часов
			Лек	Пр	КРАТ	Контроль	СР	
Курс 5	Сем. 9	6	8	0.25	3.75	90	108	3



5. Структура и содержание учебной и воспитательной деятельности при реализации дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Недел я семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)								Формы текущего/проме жуточного контроля успеваемости текущего (по неделям семестра), промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
8	1. Основы клиентоориентированного сервиса	1 - 2	2		2				13		Блиц-опрос, тестирование
8	Клиентоориентиро- ванный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания	3 - 4	2		2				13		Блиц-опрос, тестирование
8	Организация продаж в сфере услуг. Технологии организации клиентоориентированного сервиса.	5 - 6	2		2				13		Блиц-опрос, тестирование
8	Лояльность потребителей и принципы ее формирования.	7 - 8	2		2				13		Блиц-опрос, тестирование
8	Разработка программ лояльности клиентов.	9 - 10	2		2				13		Блиц-опрос, тестирование
8	Работа с возражениями и жалобами потребителей.	11 - 12	2		2				14		Блиц-опрос, тестирование
8	Рынок CRM решений в России.	13 - 16	4		4				14		Блиц-опрос, тестирование
8	Рынок CRM-решений за рубежом.	17 - 18	2		2				14,75		Блиц-опрос, тестирование
8	омежуточная аттестация аттестация					0,25					Зачет
	ИТОГО:		18		18	0.25			71.75		

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
9	1. Основы клиентоориентированного сервиса	2						15	
9	Клиентоориентиро- ванный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания	2						15	
9	Организация продаж в сфере услуг. Технологии организации клиентоориентированного сервиса.	2						16	
9	Лояльность потребителей и принципы ее формирования.			2				16	
9	Разработка программ лояльности клиентов.			2				16	
9	Работа с возражениями и жалобами потребителей.			1				16	
9	Рынок CRM решений в России.			2				16	
9	Рынок CRM-решений за рубежом.			1				16	

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контроль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
9	Промежуточная аттестация					0,25	3,75		
	ИТОГО:	6		8		0.25	3.75	90	

5.4. Содержание разделов дисциплины (модуля) «Формирование клиентурных отношений в сервисе», образовательные технологии

Лекционный курс

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
8/9	Основы клиентоориентированного сервиса	2	2		Клиентоориентированность: что это значит? Идеология и технология CRM. Клиентоориентированность как философия бизнеса. Принципы современного сервиса. Когда нужна клиентоориентированность? Концепция совершенствования товара. Концепция интенсификации коммерческих усилий. Концепция маркетинга.	ПКУВ-4.1; ПКУВ-4.2; ПКУВ-4.3;	Знать: роль и место клиентоориентированности в организационном развитии; принципы управления клиентоориентированностью организации; Уметь: анализировать процесс взаимоотношений с клиентами; использовать инструменты маркетинга услуг во взаимоотношениях с клиентами; Владеть: навыками реализации коммуникационных схем взаимодействия с клиентами.	Лекция-беседа
8/9	Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания	2	2		Три главных правила работы в CRM. Клиентоориентированный подход и мифы о нем. Роль клиентоориентированного подхода в сервисном менеджменте. Обучение сотрудников клиентоориентированности. Сотрудникоцентрированный подход. Оценка результатов.	ПКУВ-4.1; ПКУВ-4.2; ПКУВ-4.3;	Знать: инновационные направления повышения клиентоориентированности организации; Уметь: проектировать комплекс мероприятий по управлению отношениями с клиентами; Владеть: управленческими технологиями, позволяющими реализовывать CRM-стратегию.	Лекция-беседа
8/9	Организация продаж в сфере услуг. Технологии организации клиентоориентированного сервиса.	2	2		Структура процесса оказания услуги клиенту. Особенности подготовки персонала для взаимодействия с клиентами. Понятие личных продаж. Этапы процесса личной	УК-5.1; УК-5.3;	Знать: основы построения маркетинговых коммуникаций, этапы взаимодействия с клиентами, построение системы клиентоориентированного сервиса, технологию	Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					продажи. Основные принципы обслуживания клиентов. Повышение качества сервиса: основные инструменты. Управление продажами. Клиентоориентированные технологии. Виды маркетинговых коммуникаций в клиентоориентированном сервисе.		выбора целевого рынка, систему предоставления основных и дополнительных услуг; Уметь: проектировать основные процессы обслуживания клиентов, работать с информацией в глобальных компьютерных сетях; Владеть: методами анализа рынка услуг, принципами сегментирования клиентов, навыками использования стандартов обслуживания потребителей.	
8/9	Лояльность потребителей и принципы ее формирования.	2			Понятие лояльности клиентов. Формирование лояльности покупателей как одна из задач клиенториентированного сервиса. Показатели лояльности клиентов. Эмоциональная и поведенческая лояльность. Приверженность покупателя. Инструменты формирования лояльности: ценовые и неценовые. Этапы формирования отношений с клиентами. Типы клиентов. Модели поведения потребителей. Стратегии привлечения новых клиентов. Технологии удержания клиентов.	УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3;	Знать: методы творческого решения задач повышения клиентоориентированности; Уметь: разрабатывать рекомендации по внедрению инновационных технологий в обслуживание потребителей; Владеть: навыками создания благоприятной атмосферы для клиентов организации.	Лекция-беседа
8/9	Разработка программ лояльности клиентов.	2			Программа лояльности и ее цели. Виды программ поощрения клиентов. Дисконтные программы и клубы постоянных покупателей. Открытые и закрытые программы	УК-4.1; УК-5.1; УК-5.2;	Знать: особенности разработки программ лояльности клиентов; пути и способы повышения эффективности взаимодействия с	Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					лояльности. Этапы и принципы разработки программ лояльности. Коалиционные программы лояльности. Неценовые программы лояльности.		клиентами на основе организационной культуры и принципов социальной ответственности; Уметь: анализировать маркетинговую среду и разрабатывать маркетинговую стратегию с учетом клиентоориентированного подхода, принимать решения по формированию системы коммуникаций с потребителями, разрабатывать стандарты обслуживания в сфере услуг; Владеть: технологиями обслуживания потребителей на сервисных предприятиях, навыками разработки программы лояльности клиентов.	
8/9	Работа с возражениями и жалобами потребителей.	2			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.	УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3;	Знать: основы клиентоориентированной коммуникации, этапы коммуникативного процесса и критерии эффективного общения, принципы поведения в конфликтных ситуациях основы тайм-менеджмента для работы специалистов фронт-офиса. Уметь: устанавливать и поддерживать контакт с клиентом, определять истинные потребности клиента, выходить из конфликтных ситуаций и работать с жалобами потребителей; Владеть: техникой установления контакта с клиентом,	Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							готовностью к бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов.	
8/9	Рынок CRM решений в России.	4			Основные факторы, влияющие на развитие рынка. Мотивация предприятий при внедрении CRM. Критерии выбора решения. Сводный каталог и анализ 20 продуктов, производителей и поставщиков, представленных в России. Предложения. Структура и особенности спроса.	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4;	Знать: литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации; Уметь: использовать принципы социальной ответственности при разработке и реализации стратегии повышения клиентоориентированности организации; Владеть: навыками использования принципов социальной ответственности для повышения клиентоориентированности организации;	Лекция-беседа
8/9	Рынок CRM-решений за рубежом.	2			Обзор основных решений. Функциональность CRM-решений. Тенденции и перспективы. Решения для Contact центров.	УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4;	Знать: этические нормы деловых отношений, основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; Уметь: работать с информацией в глобальных компьютерных сетях, соблюдать основные требования информационной безопасности; Владеть: разрабатывать новые	Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							способы решения проблем клиентов и оценивать эффективность этих решений.	
	ИТОГО:	18	6					

5.5. Практические занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Сем	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Объем в часах		
			ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
8/9	Основы клиентоориентированного сервиса	Основы клиентоориентированного сервиса	2		
8/9	Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания	Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания	2		
8/9	Организация продаж в сфере услуг. Технологии организации клиентоориентированного сервиса.	Организация продаж в сфере услуг. Технологии организации клиентоориентированного сервиса.	2		
8/9	Лояльность потребителей и принципы ее формирования.	Лояльность потребителей и принципы ее формирования.	2	2	
8/9	Разработка программ лояльности клиентов.	Разработка программ лояльности клиентов.	2	2	
8/9	Работа с возражениями и жалобами потребителей.	Работа с возражениями и жалобами потребителей.	2	1	
8/9	Рынок CRM решений в России.	Рынок CRM решений в России.	4	2	
8/9	Рынок CRM-решений за рубежом.	Рынок CRM-решений за рубежом.	2	1	
	ИТОГО:		18	8	

Симуляционные занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.6. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.7. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Учебным планом не предусмотрено

5.8. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
	Основы клиентоориентированного сервиса	Составление плана-конспекта. Подготовка докладов. Подготовка ответов на вопросы. Решение тестовых заданий.	1-2 неделя	13	15	
	Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания	Составление плана-конспекта. Подготовка докладов. Подготовка ответов на вопросы. Решение тестовых заданий.	3-4 неделя	13	15	
	Организация продаж в сфере услуг. Технологии организации клиентоориентированного сервиса.	Составление плана-конспекта. Подготовка докладов. Подготовка ответов на вопросы. Решение тестовых заданий.	5-6 неделя	13	16	
	Лояльность потребителей и принципы ее формирования.	Составление плана-конспекта. Подготовка докладов. Подготовка ответов на вопросы. Решение тестовых заданий.	7-8 неделя	13	16	
	Разработка программ лояльности клиентов.	Составление плана-конспекта. Подготовка докладов. Подготовка ответов на вопросы. Решение тестовых заданий.	9-10 неделя	14	16	
	Работа с возражениями и жалобами потребителей.	Составление плана-конспекта. Подготовка докладов. Подготовка ответов на вопросы. Решение тестовых заданий.	11-12 неделя	14	16	
	Рынок CRM решений в России.	Составление плана-конспекта. Подготовка докладов. Подготовка ответов на вопросы. Решение тестовых заданий.	13-16 неделя	14	16	
	Рынок CRM-решений за рубежом.	Составление плана-конспекта. Подготовка докладов. Подготовка ответов на вопросы. Решение тестовых заданий.	17-18 неделя	14	16	
	ИТОГО:			72	90	

5.9. Календарный график воспитательной работы по дисциплине

Учебным планом не предусмотрено

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1. Методические указания (собственные разработки)

Название	Ссылка
Методические указания по изучению дисциплины «Сервисная деятельность» : для студентов всех форм обучения, направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиля подготовки Сервис и управление в жилищно-коммунальном хозяйстве [Электронный ресурс] / Минобрнауки России, ФГБОУ ВО Майкоп. гос. технол. ун-т, Фак. экономики и сервиса, Каф. маркетинга, сервиса и туризма ; [составитель Кумпилова А.Р.]. - Майкоп : Б.и., 2019. - 50 с.	http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051547

6.2. Литература для самостоятельной работ

Название	Ссылка
Рубцова, Н.В. Сервисная деятельность : учебник / Н.В. Рубцова, Н.Н. Даниленко. - Москва : Академия, 2018. - 192 с.	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fol2?SHOW_ONE_BOOK+07B7BE
Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 174 с.	https://znanium.ru/catalog/document?id=400299
Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/543601	https://urait.ru/bcode/543601
Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/543570	https://urait.ru/bcode/543570

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.





7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
ПКУВ-4.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности			
4	6		Основы ценообразования и тарифного регулирования в сфере жилищно-коммунального хозяйства
7	7		Организация обслуживания на предприятиях сервиса
78	89		Стратегия и тактика поведения фирмы на рынке услуг
7	78		Модуль получения квалификации "Агент по продаже недвижимости "
7	8		Рынок недвижимости
7	8		Квалификационный экзамен по модулю "Агент по продаже недвижимости"
8	9		Формирование клиентурных отношений в сервисе
8	9		Поведение потребителей на рынке услуг
8	910		Преддипломная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
6	6		Сервисная практика
ПКУВ-4.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений			
4	6		Основы ценообразования и тарифного регулирования в сфере жилищно-коммунального хозяйства
7	7		Организация обслуживания на предприятиях сервиса
78	89		Стратегия и тактика поведения фирмы на рынке услуг
7	78		Модуль получения квалификации "Агент по продаже недвижимости "
7	8		Рынок недвижимости
7	8		Квалификационный экзамен по модулю "Агент по продаже недвижимости"
8	9		Формирование клиентурных отношений в сервисе
8	9		Поведение потребителей на рынке услуг
8	910		Преддипломная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
6	6		Сервисная практика
ПКУВ-4.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений			
4	6		Основы ценообразования и тарифного регулирования в сфере жилищно-коммунального хозяйства
7	7		Организация обслуживания на предприятиях сервиса
78	89		Стратегия и тактика поведения фирмы на рынке услуг
7	78		Модуль получения



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			квалификации "Агент по продаже недвижимости "
7	8		Рынок недвижимости
7	8		Квалификационный экзамен по модулю "Агент по продаже недвижимости"
8	9		Формирование клиентурных отношений в сервисе
8	9		Поведение потребителей на рынке услуг
8	910		Преддипломная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
6	6		Сервисная практика
УК-4.1 Выбирает коммуникативно приемлемые формы делового общения на государственном и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами			
1	1		Русский язык и культура речи
123	123		Иностранный язык
2	2		Адыгейский язык
2	4		Технологии делового общения
8	9		Формирование клиентурных отношений в сервисе
8	9		Поведение потребителей на рынке услуг
2	2		Ознакомительная практика
8	910		Преддипломная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
6	6		Сервисная практика
УК-4.2 Использует информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках.			
1	1		Русский язык и культура речи
2	2		Адыгейский язык
2	4		Технологии делового общения
8	9		Формирование клиентурных отношений в сервисе
8	9		Поведение потребителей на рынке услуг
2	2		Ознакомительная практика
8	910		Преддипломная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
6	6		Сервисная практика
УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках.			
1	1		Русский язык и культура речи
123	123		Иностранный язык
2	2		Адыгейский язык
2	4		Технологии делового общения
8	9		Формирование клиентурных отношений в сервисе
8	9		Поведение потребителей на рынке услуг
2	2		Ознакомительная практика
8	910		Преддипломная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
6	6		Сервисная практика
УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к			



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
ситуациям взаимодействия			
1	1		Русский язык и культура речи
2	2		Адыгейский язык
2	4		Технологии делового общения
8	9		Формирование клиентурных отношений в сервисе
8	9		Поведение потребителей на рынке услуг
2	2		Ознакомительная практика
8	910		Преддипломная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
6	6		Сервисная практика
УК-5.1 Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям.			
12	12		История России
2	2		История и культура адыгов
1	1		Основы российской государственности
3	4		Культурология
8	9		Формирование клиентурных отношений в сервисе
8	9		Поведение потребителей на рынке услуг
2	2		Ознакомительная практика
8	910		Преддипломная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
6	6		Сервисная практика
УК-5.2 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп			
12	12		История России
2	2		История и культура адыгов
1	1		Основы российской государственности
3	4		Культурология
8	9		Формирование клиентурных отношений в сервисе
8	9		Поведение потребителей на рынке услуг
2	2		Ознакомительная практика
8	910		Преддипломная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
6	6		Сервисная практика
УК-5.3 Проявляет в своем поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.			
12	12		История России
2	2		История и культура адыгов
1	1		Основы российской государственности
3	4		Культурология
8	9		Формирование клиентурных отношений в сервисе
8	9		Поведение потребителей на рынке услуг
2	2		Ознакомительная практика
8	910		Преддипломная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
6	6		Сервисная практика

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-4: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя					
ПКУВ-4.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений					
Знать: модель потребительского поведения, сущность обслуживания, терминологию сервисной деятельности, функции сферы сервиса; технологии исследования внутренней и внешней среды организаций сферы сервиса ЖКХ	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Зачет
Уметь: достигать высокого уровня у довлетворенности потребителей на основе принципов и инструментов маркетинга; использовать методы оценки и выявления резервов экономии от оптимизации движения и использования материального и других потоков на предприятии	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками применения системного, процессного и ситуационного подходов при принятии управленческого решения; методикой организации процесса сервиса предприятий жилищно-коммунальной сферы.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-4: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя					
ПКУВ-4.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений					
Знать: основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; основы организации исследования	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Зачет



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
потребительских и профессиональны х рынков товаров и услуг					
Уметь: разрабатывать системы клиентских отношений; планировать и осуществлять мероприятия, направленные на процесс обслуживания потребителя услуг, соблюдать требования современного этикета.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; методологией измерения эффективности деятельности предприятия сервиса ЖКХ.	Частичное владение навыками	Несистематическо е применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-4: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя					
ПКУВ-4.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности					
Знать: клиентоо риентированные технологии в сервисной деятельности, технологии процесса обслуживания, взаимодействие сервисных операций, основу организации клиентских отношений	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Зачет
Уметь: использовать отдельные клиент оориентированны е технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации; применять имеющиеся знания при выборе и разработке технологий процесса сервиса при решении	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
типовых задач профессиональн ой деятельности					
Владеть: методами управления предприятием сферы ЖКХ; навыками принятия управленческого решения	Частичное владение навыками	Несистематическо е применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
УК-4.1 Выбирает коммуникативно приемлемые формы делового общения на государственном и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами					
Знать: - основные законы языка, понятия культуры и этики речи; функциональные стили современного языка; стили делового общения; вербальные и невербальные средства коммуникации; - нормативные, коммуникативные , этические аспекты устной и письменной речи; вербальные и невербальные средства профес сионально- делового взаимодействия; принципы построения публичной речи, ведения дискуссий и круглых столов.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Зачет
Уметь: - вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональн ой деятельности; - выбирать языковые средства, уместные для конкретной коммуникативной	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ситуации.					
Владеть: - современными информационно-коммуникативными средствами в процессе общения; навыками вербальной и невербальной коммуникации в профессиональной области. - навыками передачи связных аргументированных высказываний; навыками построения высказывания с учетом литературных норм и коммуникативной ситуации; навыками использования коммуникативно приемлемых стилей делового общения и представления своей точки зрения в ходе публичных выступлений.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
УК-4.2 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках.					
Знать: основные понятия культуры и этики речи; нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; информационно-коммуникационные технологии;	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Зачет
Уметь: вести поиск необходимой деловой информации для решения стандартных коммуникативных задач; использовать знание языковых норм;	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками решения стандартных коммуникативных задач; методами с	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
овладевание навыками грамотного письма и говорения.					
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках.					
Знать: - основы составления, оформления и редактирования научных и официально-деловых текстов, особенности коммуникативных стратегий и тактик в деловой сфере профессиональной деятельности; особенности стилистики официальных и неофициальных писем; социокультурные различия в формате корреспонденции; - правила организации личной и деловой письменной коммуникации; речевой этикет, отражающий особенности культуры страны изучаемого языка.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Зачет
Уметь: - определять природу, структуру и основные элементы деловой коммуникации, соблюдать стилистические и языковые нормы в официально-деловом письменном тексте, строить, оформлять и редактировать основные официально-деловые тексты, анализировать коммуникативные стратегии и тактики в деловой сфере профессиональной деятельности;- осуществлять	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
обмен деловой корреспонденцией на иностранном языке с учетом языковых норм и социокультурных различий.					
Владеть: - навыками использования современных принципов деловой коммуникации в профессионально й деятельности; стилистическими и языковыми нормами официал ьно-делового стиля.- навыками организации письменной иноязычной речи; навыками употребления функционально д ифференцирован ных языковых средств в соответствии с конкретными ком муникативными целями.	Частичное владение навыками	Несистематическо е применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия					
Знать: этические нормы языка; понятия «речевое взаимодействие», «диалогическое общение» для сотрудничества в академической коммуникации общения; особенности ораторского искусства;	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Зачет
Уметь: осуществлять коммуникацию без искажения смысла при письменном и устном общении; вести диалогическую и монологическую речь с использованием наиболее употребительных лексико-	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях официального и неофициального общения с учетом специфики тем коммуникаций;					
Владеть: различными речевыми формами: описание, сообщение, разъяснение, рассуждение; этическими нормами языка; формами группового общения: беседа, интервью; богатым словарным запасом на основе проработанных текстов и прочитанных произведений.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах					
УК-5.1 Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям.					
Знать: - особенности межкультурного взаимодействия; - основные типы мировоззрения	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Зачет
Уметь: - выявлять обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем особенности межкультурного взаимодействия; преодолевать культурный барьер, воспринимая межкультурные различия; - конструктивно взаимодействовать с представителями разных социокультурных типов.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: - способностью использовать набор коммуникативных средств и делать	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
их правильный выбор в зависимости от ситуации общения.- навыком эффективной коммуникации на основе толерантности.					
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах					
УК-5.2 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп					
Знать: - основные этапы к ультурно- исторического развития общества;- основные типы мировоззрения.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Зачет
Уметь: - анализировать закономерности исторического развития; реализовывать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов кул ьтурно- исторического и социокультурного развития России и других регионов в контексте ряда культурных традиций мира.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: - специальной терминологией, методами анализа современной ситуации в стране и мире.	Частичное владение навыками	Несистематическо е применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах					
УК-5.3 Проявляет в своем поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.					
Знать: - принципы толерантного отношения к культурным особенностям представителей различных этносов и конфессий. - основные типы	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Зачет



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
мировоззрения;- типы социального взаимодействия на групповом и индивидуальном уровнях.					
Уметь: - реализовывать не дискриминационное толерантное восприятие культурных особенностей в личном и массовом общении и выполнении поставленной задачи.- конструктивно взаимодействовать с представителями разных социокультурных типов.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: - способностью придерживается принципов недискриминационного взаимодействия и толерантного восприятия культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий.- навыком эффективной коммуникации на основе толерантности.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

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

Темы рефератов:

1. Процесс управления информацией.
2. Развитие клиентоориентированности один из важнейших факторов успеха компании.
3. Лестница лояльности клиентов.
4. Стратегическая матрица CRM.
5. Экономии привлечения клиентов.
6. Роль клиентов-адвокатов.
7. Роль клиентов-террористов.
8. Экономии удержания клиентов.
9. Стратегии в отношении каналов взаимодействия клиента с компанией.
10. Клиентоориентированная модель обслуживания.
11. Процесс создания ценности.
12. Классификацию клиентов по их прибыльности.
13. Роль многоканальной стратегии.



14. Роль информации в процессе управления информацией согласно концепции CRM.
15. Роль информационных технологий в процессе управления информацией согласно концепции CRM.
16. Роль аналитических средств в процессе управления отношениями с клиентами.
17. Витрина данных. Хранилище данных. Стандартные программы добычи данных. Специализированные пакеты аналитических программ.
18. Процесс оценки эффективности управления в клиентоориентированном подходе.
19. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами.
20. Мировой рынок клиентоориентированных систем.
21. Критерии сегментации клиентов при организации клиентоориентированного сервиса.
22. Формы обслуживания VIP-клиентов.
23. Существует ли дилемма: «Что выгоднее – найти новых клиентов или удержать старых?»
24. Сетевой маркетинг и клиентоориентированный сервис: точки соприкосновения
25. Организация акций и мероприятий для клиентов.
26. Технологии работы с рекламациями.
27. Атрибуты успешного клиентоориентированного сервиса.

Тестовые задания

1. Потребность выражает:

- а) энергетический ресурс;
- б) желание, труд;
- в) достижение зрелости;
- г) обогащение цели в жизнедеятельности.

2. Среда обитания может быть:

- а) устойчивая;
- б) кризисная;
- в) разнообразная;
- г) истоком ментальности.

3. Человечность проявляется:

- а) в заботе о других;
- б) в помощи и защите;
- в) импульсом взросления;
- г) пробуждением способностей, одаренностей.

4. Главный закон человечности:

- а) реализация потребностей;
- б) дать людям радость;
- в) устремленность к гармонии;



г) принадлежность и последовательность.

5. Кризис в жизни рождается:

- а) несоответствием средств и целей;
- б) дефицитом в реализации потребности;
- в) катаклизмами природы;
- г) отсталостью оценок в ситуациях.

6. Сервисная деятельность — это:

- а) реализация услуг;
- б) человекоберегающий процесс;
- в) гарантия счастья;
- г) конкурентоспособность в мире.

7. Сервис — это:

- а) обслуживание;
- б) сердечность;
- в) социальный институт;
- г) прогресс личности.

8. Роль энергетического потенциала:

- а) совершенствование жизни;
- б) успех биологического состояния;
- в) темпы прогресса;
- г) гарантии успеха.

9. Закон гармонии — это:

- а) золотое сечение 1,68;
- б) взаимосвязь одного элемента с другим;
- в) божественность;
- г) безопасность жизнедеятельности.

10. Эмпатия в жизни человека — это:

- а) сопереживание;
- б) радость от восприятия;
- в) путь к успеху;



г) гарантия свободы.

11. Толерантность — это:

- а) уважительное отношение к чужому мнению;
- б) размеренные действия;
- в) успех в познании мира;
- г) солидарность в устранении ошибок.

12. Золотое правило нравственности:

- а) не делай людям того, чего не желаешь себе;
- б) не спеши помочь другим, сделай быстрее все для себя;
- в) залог богатства;
- г) реальность свободы.

13. Удовлетворение потребностей — это:

- а) спасение себя от голода;
- б) системность энергетических потоков;
- в) оптимизм жизнеспособности;
- г) окрыленность индивида.

14. Культура потребления — это:

- а) наличие многочисленных товаров;
- б) единство материального и духовного;
- в) профилактика напряженности;
- г) сила солидарности.

15. Главная черта сервисной деятельности:

- а) устойчивость настроения;
- б) преодоление дефицита товаров;
- в) гарантия прав;
- г) престиж страны.

16. Социальные регуляторы — это:

- а) сохранение ценностей в межличностных отношениях;
- б) увеличение заработной платы;
- в) спасение от катастрофизма;



г) пути к благополучию общества.

17. Определяющая ценность в жизни индивида:

- а) безопасность;
- б) избежать бедности;
- в) оптимизм;
- г) семья.

18. Комфортность — это:

- а) удобства;
- б) соответствие организма среде обитания;
- в) гарантия здоровья;
- г) условия для творчества.

19. Направленность сервисной деятельности есть:

- а) защита людей от бедствий;
- б) предоставление развлечений;
- в) преодоление пещерности;
- г) создание красоты.

20. Сервисное пространство — это:

- а) исключение конфликтности;
- б) материальное благополучие;
- в) путь к прогрессу;
- г) устранение агрессии.

21. Социальное государство обеспечивает:

- а) удовлетворение потребностей в процессах жизнедеятельности;
- б) получение добавочных вознаграждений;
- в) преодоление конфликтности;
- г) создание социальной справедливости.

22. Человеческий капитал — это:

- а) творческая активность людей;
- б) уровень благосостояния людей;
- в) формирование гармонии в системе человек—природа- общество;



г) реализация свободы личности.

23. Справедливое вознаграждение — это вознаграждение:

- а) с учетом способностей;
- б) с учетом дисциплины;
- в) с учетом наличия профессионализма.

24. Корпоративная культура — это:

- а) скрытые достижения узкой группы людей;
- б) праздничное настроение в группе;
- в) взаимовыручка.

25. Устойчивость в жизни общества достигается при условии:

- а) достойного дохода работающей части населения;
- б) преодоления конкуренции;
- в) грамотных решений.

26. Главный показатель сервисной деятельности:

- а) продолжительность жизни;
- б) число спортивных сооружений;
- в) отсутствие бедности.

27. Синергетика — это:

- а) самореализация на основе сотрудничества;
- б) поиск острых ощущений;
- в) источник творчества в жизни индивида.

28. Технологии в жизни:

- а) соединение науки со способностями работников;
- б) автоматизация и механизация производства;
- в) устранение травматизма.

29. Главный показатель труда:

- а) наличие социально свободного времени;
- б) высокая оплата труда;
- в) статусные изменения.

30. Сфера услуг — это:



а) предприятия по оказанию помощи населению с целью экономии его времени;

б) система развлечений;

в) показатель богатства общества.

Вопросы к зачёту

1. Клиентоориентированный менеджмент как инструмент повышения конкурентоспособности организации.

2. Основные принципы клиентоориентированного менеджмента.

3. Что такое клиентоориентированность?

4. Перечислите и охарактеризуйте предпосылки возникновения клиентоориентированного подхода.

5. Типы сложных клиентов и их специфика.

6. Агрессивный, жалобщик, говорун и другие типы сложных клиентов. Как общаться с каждым из них.

7. Необходимые установки в общении с трудными клиентами

8. Пассивный, агрессивный и уверенный стили общения.

9. Правила, которые необходимо соблюдать для сохранения конструктивного стиля общения в сложных ситуациях.

10. Техники корректного отказа, сообщения негативной информации, мягкого удержания инициативы в беседе и другие психологические приёмы, необходимые для общения с трудными клиентами.

11. Расскажите про историю возникновения и развития подхода CRM в России.

12. Назовите и дайте характеристику основным типам CRM.

13. Что представляет собой процесс разработки стратегии CRM, из каких частей состоит?

14. Что такое бизнес-видение? Из каких элементов состоит?

15. Назовите отраслевые и конкурентные характеристики в рамках процесса разработки клиентоориентированного подхода

16. Охарактеризуйте ценность, получаемую клиентом от компании, в чем она заключается?

17. Что выгоднее: привлекать новых или удерживать старых клиентов и почему?

18. В чем состоит суть и значение процесса многоканальной интеграции?

19. Дайте определение хранилищу данных, перечислите виды хранилищ данных

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций



Требования к написанию реферата

Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки реферата: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.	
Критерии оценивания реферата:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы. Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетворительно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Используются 1-2 профессиональных термина. Используются информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы.
«неудовлетворительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;



- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 50 % тестовых заданий;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.



8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература

Название	Ссылка
Рубцова, Н.В. Сервисная деятельность : учебник / Н.В. Рубцова, Н.Н. Даниленко. - Москва : Академия, 2018. - 192 с.	http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100045749&DOK=07B7BE&BASE=000001&time=1662321615&sign=7b53e131ec26ce965f44608078b81156
Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/543601	https://urait.ru/bcode/543601

8.2. Дополнительная литература

Название	Ссылка
Методические указания по изучению дисциплины «Сервисная деятельность» : для студентов всех форм обучения, направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиля подготовки Сервис и управление в жилищно-коммунальном хозяйстве [Электронный ресурс] / Минобрнауки России, ФГБОУ ВО Майкоп. гос. технол. ун-т, Фак. экономики и сервиса, Каф. маркетинга, сервиса и туризма ; [составитель Кумпилова А.Р.]. - Майкоп : Б.и., 2019. - 50 с.	http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051547&DOK=0941E5&BASE=000001&time=1662321535&sign=5a8b67f2c9b52014eb4476a01c9e12e8
Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 174 с.	https://znanium.ru/catalog/document?id=400299
Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/543570	https://urait.ru/bcode/543570

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО "Научно-издательский центр Инфра-М". - Москва, 2011 - - URL: <http://znanium.com/catalog> (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. BOOK.RU Коллекция Сервис и туризм : сайт / ЭБС BOOK.RU. - Москва, - URL: <https://www.book.ru/cat/578/1>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. <http://znanium.com/catalog/> IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания "Ай Пи Ар Медиа". - Саратов, 2010 - . - URL: <http://www.iprbookshop.ru/586.html> - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. <http://www.iprbookshop.ru/586.html> Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры



Российской Федерации, Российская государственная библиотека. – Москва, 2004 - - URL: <https://нэб.рф/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, – от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: <http://nlr.ru/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. "... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации – служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населяющих Россию народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени." (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) <https://нэб.рф/> Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. [/index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya](http://index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya) Ресурсы открытого доступа Министерство экономического развития Российской Федерации - <https://www.economy.gov.ru/> <https://www.economy.gov.ru/Znanium.com>. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО "Научно-издательский центр Инфра-М". – Москва, 2011 - - URL: <http://znanium.com/catalog> (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. BOOK.RU Коллекция Сервис и туризм : сайт / ЭБС BOOK.RU. - Москва, - URL: <https://www.book.ru/cat/578/1>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. <http://znanium.com/catalog/>



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

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируе- мые компетен- ции/ трудовые функции
Тема 1. Основы клиентоориентированного сервиса Клиентоориентированность: что это значит? Идеология и технология CRM. Клиентоориентированность как философия бизнеса. Принципы современного сервиса. Когда нужна клиентоориентированность? Концепция совершенствования товара. Концепция интенсификации коммерческих усилий. Концепция маркетинга.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений и навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-4.1., ПКУВ -4.2. ПКУВ-4.3.
Тема 2. Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания Три главных правила работы в CRM. Клиентоориентированный подход и мифы о нем. Роль клиентоориентированного подхода в сервисном менеджменте. Обучение сотрудников клиентоориентированности. Сотрудникоцентрированный подход. Оценка результатов.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений и навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-4.1., ПКУВ -4.2. ПКУВ-4.3.
Тема 3. Организация продаж в сфере услуг. Технологии организации клиентоориентированного сервиса. Структура процесса оказания услуги клиенту. Особенности подготовки персонала для взаимодействия с клиентами. Понятие личных продаж. Этапы	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков,	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-5.1., УК-5.3.

процесса личной продажи. Основные принципы обслуживания клиентов. Повышение качества сервиса: основные инструменты. Управление продажами. Клиентоориентированные технологии. Виды маркетинговых коммуникаций в клиентоориентированном сервисе.	навыков	обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)		
Тема 4. Лояльность потребителей и принципы ее формирования. Понятие лояльности клиентов. Формирование лояльности покупателей как одна из задач клиентоориентированного сервиса. Показатели лояльности клиентов. Эмоциональная и поведенческая лояльность. Приверженность покупателя. Инструменты формирования лояльности: ценовые и неценовые. Этапы формирования отношений с клиентами. Типы клиентов. Модели поведения потребителей. Стратегии привлечения новых клиентов. Технологии удержания клиентов.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-5.1., УК-5.2., УК-5.3.
Тема 5. Разработка программ лояльности клиентов. Программа лояльности и ее цели. Виды программ поощрения клиентов. Дисконтные программы и клубы постоянных покупателей. Открытые и закрытые программы лояльности. Этапы и принципы разработки программ лояльности. Коалиционные программы лояльности. Неценовые программы лояльности.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-4.1., УК-5.1., УК-5.2.
Тема 6. Работа с возражениями и жалобами потребителей. 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. Этапы работы с возражениями. Психологические	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-5.1., УК-5.2., УК-5.3.

приемы снятия возражений. Причины возражения клиентов. Ошибки при работе с возражениями. Модель ВПИО: выслушать - означает проявить интерес к говорящему; принять во внимание - проявить понимание и сочувствие; ответ - устранить причины, по которым клиент возражает; исследовать - необходимо для правильного понимания возражения клиента.				
Тема 7. Рынок CRM решений в России. Основные факторы, влияющие на развитие рынка. Мотивация предприятий при внедрении CRM. Критерии выбора решения. Сводный каталог и анализ 20 продуктов производителей и поставщиков, представленных в России. Предложения. Структура и особенности спроса.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений и навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-4.1., УК-4.2., УК-4.3., УК-4.4.
Тема 8. Рынок CRM-решений за рубежом. Обзор основных решений. Функциональность CRM-решений. Тенденции и перспективы. Решения для Contact центров.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений и навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний,	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-4.1., УК-4.2., УК-4.3., УК-4.4.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Название
1С Предприятие 8.3 - учебная версия Свободная лицензия
7-Zip Свободная лицензия
Adobe Reader DC Свободная лицензия
Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095
Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

Название
Znaniy.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. - Москва, 2011 - - URL: http://znaniy.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. BOOK.RU Коллекция Сервис и туризм : сайт / ЭБС BOOK.RU. - Москва, - URL: https://www.book.ru/cat/578/1 . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. http://znaniy.com/catalog/
IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. - Саратов, 2010 - . - URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданиям, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, - от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: http://nlr.ru/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. '... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации - служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населения России народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени.' (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) https://нэб.рф/
eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/defaultx.asp . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp
Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. / index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya
Ресурсы открытого доступа
Министерство экономического развития Российской Федерации - https://www.economy.gov.ru/ https://www.economy.gov.ru/



Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

Название
Znaniy.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. - Москва, 2011 - - URL: http://znaniy.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. BOOK.RU Коллекция Сервис и туризм : сайт / ЭБС BOOK.RU. - Москва, - URL: https://www.book.ru/cat/578/1 . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. http://znaniy.com/catalog/
IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. - Саратов, 2010 - . - URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, - от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: http://nlr.ru/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. '... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации - служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населяющих Россию народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени.' (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) https://нэб.рф/
eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/defaultx.asp . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp
CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2014. - . - URL: https://cyberleninka.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. https://cyberleninka.ru/
Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. /index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya
Ресурсы открытого доступа
Министерство экономического развития Российской Федерации - https://www.economy.gov.ru/



11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов (5-5-19), 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского/ ул.Пролетарская, дом № 30/дом № 234 (385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского, дом №30/ ул.Пролетарская, дом №234, стр. 1), Учебный корпус № 5	Учебная мебель на 30 посадочных мест, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	
Помещения для самостоятельной работы (1-Читальный зал ФГБОУ ВО «МГТУ»), 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Первомайская, дом № 191, Здание учебного корпуса	Мебель на 150 посадочных мест, компьютерное оснащение с выходом в Интернет на 30 посадочных мест, специализированная мебель (стулья, столы, шкафы, шкафы выставочные), мультимедийное оборудование, оргтехника (принтеры, сканеры, ксерокс)	1С Предприятие 8.3 - учебная версия Свободная лицензия7-Zip Свободная лицензия Adobe Reader DC Свободная лицензия Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (1-318), 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Первомайская, дом № 191, Здание учебного корпуса	Технические средства обучения, служащие для предоставления учебной информации большой аудитории	1С Предприятие 8.3 - учебная версия Свободная лицензия7-Zip Свободная лицензия Adobe Reader DC Свободная лицензия Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401

