

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 15:46:16
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания
по выполнению практических работ
по дисциплине
«ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ»

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск
2022

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	2
1. Цель и задачи освоения дисциплины	2
2. Наименование практических занятий	2
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	3
Практическое занятие 1. Основы деловой коммуникации	6
Практическое занятие 2. Формы и виды устных деловых коммуникаций	7
Практическое занятие 3. Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации	8
Практическое занятие 4. Этикетные формулы во взаимодействии с гостем	9
Практическое занятие 5. Конфликтные ситуации и споры в профессиональной среде	10
Практическое занятие 6. Особенности работы с отдельными категориями гостей в гостиничном бизнесе	11
Практическое занятие 7. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице	12
Практическое занятие 8. Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала	13

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ВВЕДЕНИЕ

Цель изучения дисциплины «Взаимодействие с клиентами» - формирование у студентов целостного представления о сущности и специфике деловой коммуникации; развитие культурной восприимчивости, способности к правильной интерпретации различных видов коммуникативного поведения.

Задачи освоения дисциплины «Взаимодействие с клиентами»:

- овладение навыками социокультурной и межкультурной коммуникации, обеспечивающими адекватность социальных и профессиональных контактов;
- готовность к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе моральных и правовых норм, проявление уважения к людям;
- способность занимать гражданскую позицию в социально-личностных конфликтных ситуациях;
- стремление к самообразованию и постоянному совершенствованию профессиональной деятельности, повышению своей квалификации и мастерства;
- овладение знаниями базовых ценностей мировой культуры и готовность опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии;
- овладение различными способами разрешения конфликтных ситуаций;
- овладение невербальными средствами общения (мимика, жесты);
- овладение правилами этикета, ритуалов, этическими и нравственными нормами поведения в сфере гостиничного бизнеса.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

2. Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
4 семестр			
Тема 1. Основы деловой коммуникации.			
1.	Сущность речевой коммуникации, ее модель. Функции речевой коммуникации. Виды коммуникации. Составляющие компоненты успешной речевой коммуникации. Парафраз. Типы вопросов.	1.50	
Тема 2. Формы и виды устных деловых коммуникаций.			
2.	Характеристика видов речевой деятельности. Совершенствование навыков устной речи. Техника речи. Невербальные средства общения. Значение мимики и позы в процессе делового общения. Роль и функции жестов в профессиональной коммуникации.	1.50	
Тема 3. Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации.			
3.	Основные типы коммуникабельности людей. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Эго-состояния и речевое взаимодействие. Женский и мужской тип речи.	1.50	
Тема 4. Этикетные формулы во взаимодействии с гостем.			
4.	Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Коммуникативные навыки профессионального отельера. Процедуры встречи и приветствия гостя. Социальная ответственность. Как правильно сказать гостю «нет».	1.50	
Тема 5. Конфликтные ситуации и споры в профессиональной среде.			
5.	Стадии и структура конфликта. Психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения. Конфликтные ситуации в общении с гостем. Открытое нарушение гостем правил. Скрытое нарушение правил гостем.	1.50	
Тема 6. Особенности работы с отдельными категориями гостей в гостиничном бизнесе.			
6.	Особенности обслуживания имобильных гостей. Правила обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья. Группы персонала, необходимые для обслуживания VIP-гостей. Сопровождение VIP-гостей в период пребывания в отеле.	1.50	
Тема 7. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице.			
7.	Особенности, преимущества и ценности гостиничного продукта и услуг. Модели поведения. Факторы, потребитель	1.50	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
 ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Тема 8. Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала.			
8.	Правила ведения эффективного диалога с клиентами клиентоориентированной организации. Организация переговорного процесса на предприятиях гостиничного сервиса. Правила управления эмоциями сотрудников гостиницы. Работа с письменными жалобами клиентов.	1.50	
Итого за 4 семестр		12	
Итого		12	

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие 1. Основы деловой коммуникации

Цель работы: ознакомить с понятием речевая коммуникация, ее моделями и видами.

Рассматриваемые вопросы

1. Сущность речевой коммуникации, ее модель.
2. Функции речевой коммуникации.
3. Виды коммуникации.
4. Составляющие компоненты успешной речевой коммуникации.
5. Парафраз.
6. Типы вопросов.

Технология работы

Обсуждение вопросов:

1. Каково соотношение понятий «общение» и «коммуникация»?
2. Назовите составляющие процесса общения.
3. В чем заключается специфика процесса коммуникации?
4. Раскройте особенности коммуникативной компетентности.
5. Назовите специфику коммуникативной личности.
6. Перечислите коммуникативные барьеры.

Перечень основной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.С. Жданова. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 184 с. — 978-5-394-0219-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75196.html>
2. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ П.А. Черкашин— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Т.С. Жданова, В.О. Корионова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 97 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Р.Эванс Джеймс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 2. Формы и виды устных деловых коммуникаций

Цель работы: способствовать к формированию знаний о невербальных средствах общения.

Рассматриваемые вопросы

1. Характеристика видов речевой деятельности.
2. Совершенствование навыков устной речи.
3. Техника речи.
4. Невербальные средства общения.
5. Значение мимики и позы в процессе делового общения.
6. Роль и функции жестов в профессиональной коммуникации.

Технология работы

1. Составление публичных выступлений, запись на видео, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.
2. Задания для выполнения: подготовить к практическому занятию публичное выступление на 3-4 минуты.

Перечень основной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.С. Жданова. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 184 с. — 978-5-394-0219-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75196.html>
2. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ П.А. Черкашин— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Т.С. Жданова, В.О. Корионова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 97 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Р.Эванс Джеймс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».

2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 3. Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации

Цель работы: уметь организовать работу с клиентами гостиницы, используя клиентированный подход.

Рассматриваемые вопросы

1. Основные типы коммуникабельности людей.
2. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
3. Это-состояния и речевое взаимодействие.
4. Женский и мужской тип речи.

Технология работы

1. Составление и анализ деловых ситуаций с использованием невербальных средств деловой коммуникации.
2. Задания для выполнения: подготовить примеры деловых ситуаций, в которых важное значение придается невербальным сигналам. Иметь обоснование уместности использования невербальной коммуникации в деловой ситуации

Перечень основной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.С. Жданова. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 184 с. — 978-5-394-0219-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75196.html>
2. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ П.А. Черкашин— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Т.С. Жданова, В.О. Корионова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 97 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Р.Эванс Джеймс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 4. Этикетные формулы во взаимодействии с гостем.

Цель работы: владеть практическими навыками клиентоориентированного подхода по удовлетворению потребностей различных типов клиентов.

Рассматриваемые вопросы

1. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
2. Коммуникативные навыки профессионального отельера.
3. Процедуры встречи и приветствия гостя.
4. Социальная ответственность.
5. Как правильно сказать гостю «нет».

Технология работы

1. Составьте примерный кодекс этики и правил поведения сотрудников клиентоориентированных гостиницы, предприятия общественного питания.
2. Разработайте проект клиентоориентированной гостиницы.

Перечень основной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.С. Жданова. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 184 с. — 978-5-394-0219-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75196.html>
2. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ П.А. Черкашин— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Т.С. Жданова, В.О. Корионова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 97 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Р.Эванс Джеймс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ **освоения дисциплины**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 5. Стратегии письменных деловых коммуникаций

Цель работы: развивать навыки работы с трудными клиентами в условиях нестандартных ситуаций.

Рассматриваемые вопросы

1. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...).
2. Правила оформления деловых посланий.
3. Рекламный текст как вид делового послания.
4. Деловая переписка.

Технология работы

1. Деловая игра «Переписка».

Задания для выполнения: проанализировать примеры деловой письменной коммуникации, предоставить материалы конкретных видов коммуникации.

Перечень основной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.С. Жданова. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 184 с. — 978-5-394-0219-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75196.html>
2. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ П.А. Черкашин— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Т.С. Жданова, В.О. Корионова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 97 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Р.Эванс Джеймс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

1. **ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ** «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.e-library.ru Научная электронная библиотека e-library;

Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 6. Особенности работы с отдельными категориями гостей в гостиничном бизнесе.

Цель работы: уметь интерпретировать мотивы при выборе гостиницы, работать с различными целевыми группами.

Рассматриваемые вопросы

1. Особенности обслуживания имобильных гостей.
2. Правила обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья.
3. Группы персонала, необходимые для обслуживания VIP-гостей.
4. Сопровождение VIP-гостей в период пребывания в отеле.

Технология работы

1. Подготовить видеопрезентацию на тему «Этика обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья».

Перечень основной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.С. Жданова. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 184 с. — 978-5-394-0219-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75196.html>
2. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ П.А. Черкашин— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Т.С. Жданова, В.О. Корионова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 97 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Р.Эванс Джеймс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.library.stavsu.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.window.edu.ru Электронная библиотека e-library;

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 7. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице

Цель работы: формирование лояльного отношения клиентов в результате применения клиентоориентированных технологий.

Рассматриваемые вопросы

1. Особенности клиентоориентированного сервиса в гостинице.
2. Феномен первого впечатления от организации гостиничного сервиса.
3. Эталоны обслуживания клиента в клиентоориентированной гостинице.

Технология работы

1. Как вы считаете, экономит ли клиентоориентированность бюджет гостиницы? Обоснуйте свой ответ.
2. Объясните слоган клиентоориентированной компании: «Мы работаем не для вас, мы работаем вместе с вами!». Вы согласны с данным утверждением?
3. Завтрак, как одна из наиболее востребованных услуг в отеле, является неотъемлемой частью его имиджа. «Если завтрак в отеле плохо организован или вовсе отсутствует, клиент в такую гостиницу больше не поедет: эта зависимость тем больше, чем выше стоимость номеров», – считают отельеры. Какой формат завтрака предпочтителен для отеля? Аргументируйте ответ.

Перечень основной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.С. Жданова. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 184 с. — 978-5-394-0219-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75196.html>
2. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ П.А. Черкашин— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

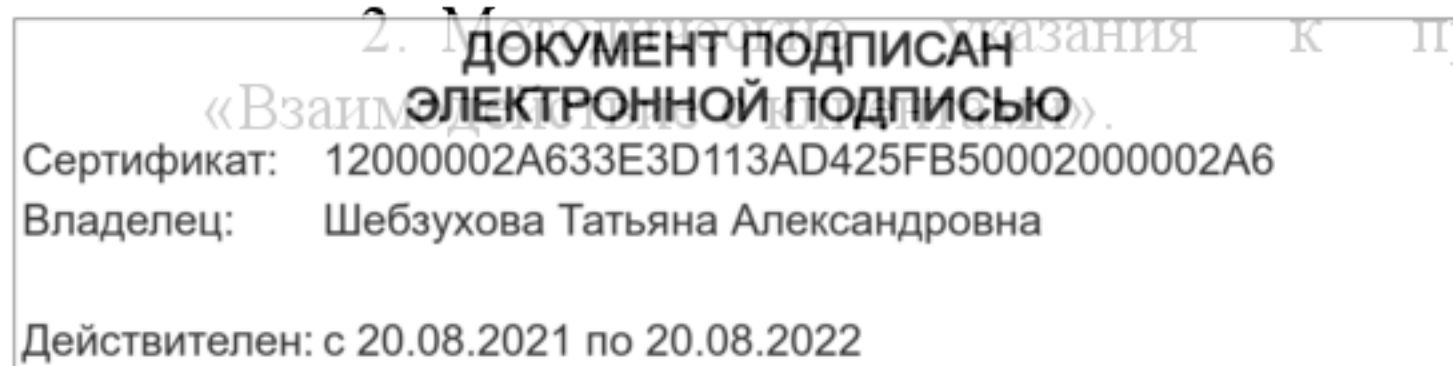
Перечень дополнительной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Т.С. Жданова, В.О. Корионова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 97 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Р.Эванс Джеймс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине



**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

**Практическое занятие 8. Формирование коммуникативных навыков
клиентоориентированного персонала**

Цель работы: формирование первого впечатления с помощью клиентированных технологий.

Рассматриваемые вопросы

1. Правила ведения эффективного диалога с клиентами клиентоориентированной организации.
2. Организация переговорного процесса на предприятиях гостиничного сервиса.
3. Правила управления эмоциями сотрудников гостиницы.
4. Работа с письменными жалобами клиентов.

Технология работы

Обсуждение вопросов:

1. Психологические приемы нейтрализации агрессии и снятия напряжения в деловых отношениях управления.
2. Compliments and countercompliments in business partnership.
3. Prospective strategies and communicative effects.
4. Activation of complaint receipt: free telephone lines.

Перечень основной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.С. Жданова. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 184 с. — 978-5-394-0219-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75196.html>
2. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ П.А. Черкашин— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Т.С. Жданова, В.О. Корионова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 97 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Р.Эванс Джеймс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

**Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся
по дисциплине**

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».	по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6	
Владелец: 2 Шебзухова Татьяна Александровна	к практическим занятиям по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания
по выполнению самостоятельной работы
по дисциплине
«ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ»

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск
2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Цель и задачи самостоятельной работы	4
3. Технологическая карта самостоятельной работы студента	4
4. Порядок выполнения самостоятельной работы студентом	5
4.1. Методические рекомендации по работе с учебной литературой	5
4.2. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям	6
4.3. Методические рекомендации по самопроверке знаний	7
4.4. Методические рекомендации по написанию научных текстов (докладов, рефератов, эссе, научных статей и т.д.)	8
4.5. Методические рекомендации по подготовке к зачетам	10
Список литературы для выполнения СРС	10

1.

1. Общие положения

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов (СРС) в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К основным видам самостоятельной работы студентов относятся:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание докладов;
- подготовка к семинарам, практическим и лабораторным работам, их оформление;
- составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.);
- выполнение учебно-исследовательских работ, проектная деятельность;
- подготовка практических разработок и рекомендаций по решению проблемной ситуации;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и т.д.;
- компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов;
- выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин;
- выполнение выпускной квалификационной работы и др.

Методика организации самостоятельной работы студентов зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы студентов, индивидуальных качеств студентов и условий учебной деятельности.

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

- подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
- основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

2. Цель и задачи самостоятельной работы

Ведущая цель организации и осуществления СРС совпадает с целью обучения студента – формирование универсальных компетенций.

При организации СРС важным и необходимым условием становятся формирование умения самостоятельной работы для приобретения знаний, навыков и возможности организации учебной и научной деятельности. Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельной работы и лабораторных занятий.

3. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций, индикатора(ов)	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
4 семестр					
УК-4 (ИД-1 УК-4) ОПК-1 (ИД-3 ОПК-1) ПК-10 (ИД-2 ПК-10 ИД-3 ПК-10)	Самостоятельное изучение литературы	Собеседование	18.00	2.00	20.00
УК-4 (ИД-1 УК-4) ОПК-1 (ИД-3 ОПК-1) ПК-10 (ИД-2 ПК-10 ИД-3 ПК-10)	Подготовка к практическим занятиям	Собеседование	24.30	2.70	27.00
УК-4 (ИД-1 УК-4) ОПК-1 (ИД-3 ОПК-1)	Подготовка доклада	Доклад	9	1.00	10.00
Итого за 4 семестр			51.3	5.7	57

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	Итого	51.30	5.7	57
--	-------	-------	-----	----

4. Порядок выполнения самостоятельной работы студентом

4.1. Методические рекомендации по работе с учебной литературой

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги.

Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил.

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа.

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Выделяют **четыре основные установки в чтении научного текста**:

информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию)

усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений)

аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему)

творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать

суждения, идеи, мысли, результат наблюдения, разработанную методику,

дополнить их, подвергнуть критической проверке).

Безусловно, в процессе самостоятельной работы студента необходимо вести записи прочитанного:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта.

2. Выделите главное, составьте план.

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора.

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

4.2. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что упражнение и решение задач проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Следует подчеркнуть, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться на лабораторных занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций, задач. При этих условиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы, то он должен сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до составления плана решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в

строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками.

Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

4.3. Методические рекомендации по самопроверке знаний

После изучения определенной темы по записям в конспекте и учебнику, а также решения достаточного количества соответствующих задач на практических занятиях и самостоятельно студенту рекомендуется провести самопроверку усвоенных знаний, ответив на контрольные вопросы по изученной теме.

В случае необходимости нужно еще раз внимательно разобраться в материале.

Иногда недостаточность усвоения того или иного вопроса выясняется только при изучении дальнейшего материала. В этом случае надо вернуться назад и повторить плохо усвоенный материал. Важный критерий усвоения теоретического материала – умение отвечать на вопросы для собеседования.

Вопросы для собеседования

Базовый уровень

1. Определение клиентоориентированного подхода.
2. Элементы клиентоориентированности.
3. Формы и функции клиентоориентированности.
4. Преимущества, функции и принципы клиентоориентированного подхода.
5. Сущность речевой коммуникации, ее модель.
6. Функции речевой коммуникации. Виды коммуникации.
7. Составляющие компоненты успешной речевой коммуникации.
8. Характеристика видов речевой деятельности.
9. Совершенствование навыков устной речи. Техника речи.
10. Основные типы коммуникабельности людей.
11. Типы сложных клиентов и их специфика.
12. Эго-состояния и речевое взаимодействие.
13. Женский и мужской тип речи.
14. Парафраз.
15. Типы вопросов.
16. Невербальные средства общения.
17. Значение мимики и позы в процессе делового общения.
18. Роль и функции жестов в профессиональной коммуникации.
19. Особенности обслуживания имущественных гостей.
20. Необходимые установки в общении с трудными клиентами.
21. Стадии и структура конфликта.
22. Национальное и межнациональное общение.
23. Техники корректного отказа, сообщения негативной информации, мягкого удержания инициативы в беседе и другие психологические приёмы, необходимые для общения с трудными клиентами.

24. Приемы работы с клиентом необходимо соблюдать для сохранения конструктивного стиля

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Повышенный уровень

1. Процедуры встречи и приветствия гостя.
2. Типы жалующихся клиентов, манеры жаловаться.
3. Конфликтные ситуации в общении с гостем.
4. Психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения.
5. Этика обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья.
6. Группы персонала, необходимые для обслуживания VIP-гостей.
7. Коммуникативные навыки профессионального отельера.
8. Жалобы клиентов, основные типы жалоб.
9. Работа с отзывом гостя. Письменные ответы на отзывы гостя.
10. Открытое нарушение гостем правил. Скрытое нарушение правил гостем.
11. Деловая беседа как форма деловых коммуникаций. Деловое совещание.
12. Организация переговорного процесса на предприятиях гостиничного сервиса.
13. Правила ведения эффективного диалога с клиентами клиентоориентированной организации.
14. Активизация получения жалоб: бесплатные телефонные линии.
15. Сопровождение VIP-гостей в период пребывания в отеле.

4.4. Методические рекомендации по написанию научных текстов (докладов, рефератов, эссе, научных статей и т.д.)

Перед тем, как приступить к написанию научного текста, важно разобраться, какова истинная цель вашего научного текста - это поможет вам разумно распределить свои силы и время.

Во-первых, сначала нужно определиться с идеей научного текста, а для этого необходимо научиться либо относиться к разным явлениям и фактам несколько критически (своя идея – как иная точка зрения), либо научиться увлекаться какими-то известными идеями, которые нуждаются в доработке (идея – как оптимистическая позиция и направленность на дальнейшее совершенствование уже известного). Во-вторых, научиться организовывать свое время.

Писать следует ясно и понятно, стараясь основные положения формулировать четко и недвусмысленно (чтобы и самому понятно было), а также стремясь структурировать свой текст.

Систематизация и анализ изученной литературы по проблеме исследования позволяют студенту написать работу.

Рабочий вариант текста доклада предоставляется руководителю на проверку. На основе рабочего варианта текста руководитель вместе со студентом обсуждает возможности доработки текста, его оформление.

Структура доклада:

– Введение (не более 3-4 страниц). Во введении необходимо обосновать выбор темы, ее актуальность, очертить область исследования, объект исследования, основные цели и задачи исследования.

– Основная часть состоит из 2-3 разделов. В них раскрывается суть исследуемой проблемы, проводится обзор мировой литературы и источников Интернет по предмету исследования, в котором дается характеристика степени разработанности проблемы и авторская аналитическая оценка основных теоретических подходов к ее решению. Изложение материала не должно ограничиваться лишь описательным подходом к раскрытию выбранной темы. Оно также должно содержать собственное видение рассматриваемой проблемы и изложение собственной точки зрения на возможные пути ее решения.

В заключении кратко излагаются достигнутые при изучении проблемы цели, перспективы развития исследуемого вопроса

- Список использованной литературы (не меньше 10 источников), в алфавитном порядке, оформленный в соответствии с принятыми правилами. В список использованной литературы рекомендуется включать работы отечественных и зарубежных авторов, в том числе статьи, опубликованные в научных журналах в течение последних 3-х лет и ссылки на ресурсы сети Интернет.
- Приложение (при необходимости).

Требования к оформлению:

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см;
- реферат должен быть представлен в сброшюрованном виде.

Порядок защиты доклада:

На защиту доклада отводится 5-7 минут времени, в ходе которого студент должен показать свободное владение материалом по заявленной теме. При защите доклада приветствуется использование мультимедиа-презентации.

Доклад оценивается по следующим критериям: соблюдение требований к его оформлению; необходимость и достаточность для раскрытия темы приведенной в тексте доклада информации; умение студента свободно излагать основные идеи, отраженные в докладе; способность студента понять суть задаваемых преподавателем и сокурсниками вопросов и сформулировать точные ответы на них.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в докладе студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует для написания доклада современные научные материалы; анализирует полученную информацию; проявляет самостоятельность при написании доклада.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если качество выполнения доклада достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы по теме доклада.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если материал доклада излагается частично, но пробелы не носят существенного характера, студент допускает неточности и ошибки при защите доклада, дает недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не подготовил доклад или допустил существенные ошибки. Студент неуверенно излагает материал доклада, не отвечает на вопросы преподавателя.

Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН		Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ		
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6	
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна	100
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		80

Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

1. Правила обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья.
2. Национальные особенности представителей различных стран.
3. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
4. Феномен первого впечатления от организации гостиничного сервиса.
5. Требования к качественному сервису в европейских гостиницах.
6. Развитие клиентоориентированных услуг населению.
7. Рынок CRM решений в России.
8. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами.
9. Роль клиентов-адвокатов.
10. Роль клиентов-террористов.
11. Клиентоориентированная модель обслуживания.
12. Мировой рынок клиентоориентированных систем.
13. История возникновения и развития подхода CRM в России.
14. Клиентоориентированный менеджмент как инструмент повышения конкурентноспособности организации.
15. Служебный этикет как унифицированная форма общения.

4.5. Методические рекомендации по подготовке к зачетам

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ($S_{зач}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($R_{сем}$)	Количество баллов за зачет ($S_{зач}$)
$50 \leq R_{сем} \leq 60$	40
$39 \leq R_{сем} < 50$	35
$33 \leq R_{сем} < 39$	27
$R_{сем} < 33$	0

Контроль самостоятельной работы студентов

Контроль самостоятельной работы проводится преподавателем в аудитории.

Предусмотрены следующие виды контроля: собеседование, оценка выполнения доклада и его презентации.

Подходы к оценке компетенций приведены в Фонде оценочных средств для промежуточной аттестации.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Список литературы для выполнения СРС

Перечень основной литературы

1. Жданова Т.С. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.С. Жданова. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 184 с. — 978-5-394-0219-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75196.html>

2. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ П.А. Черкашин— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень дополнительной литературы

3. Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Т.С. Жданова, В.О. Корионова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 97 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

4. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Р.Эванс Джеймс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

3. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».
4. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022