

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 15:28:21
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

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ
_____ М.В. Мартыненко
«28» марта 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ»**

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность

Форма обучения
Год начала обучения
Изучается

очная
2022
в 4 семестре

Разработано

Доцент кафедры ТиГД,
канд.пед.наук, доцент
Казначеева А.А.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск 2022 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

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.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Взаимодействие с клиентами» относится к дисциплинам обязательной части. Ее освоение проходит в 4 семестре.

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

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
УК-4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);	ИД-1 УК-4 выбирает приемлемые стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах;	осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации
ОПК -1 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в	ИД-3 ОПК-1 использует современные информационно-коммуникационные	применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства

избранной профессии

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Профессиональный стандарт: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Программное обеспечение

в организациях сферы

	гостеприимства и общественного питания	
ПК-10 способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями	ИД-2 ПК-10 изучает требования гостей, анализ мотивации спроса на реализуемые гостиничные продукты и услуги ИД-3 ПК-10 выбирает и применяет клиентоориентированные гостиничные технологии	обеспечивает качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства с использованием клиентоориентированных технологий

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий:	з.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего:	3	81	
Из них аудиторных:		24	
Лекций		12	
Лабораторных работ			
Практических занятий		12	
Самостоятельной работы		57	
Формы контроля:			
Зачет	4 семестр		

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

5.1. Тематический план дисциплины (модуля)

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции, индикаторы	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
4 семестр							
1	Основы деловой коммуникации	УК-4 (ИД-1 УК-4) ОПК-1 (ИД-3 ОПК-1) ПК-10 (ИД-2 ПК-10 ИД-3 ПК-10)	1,5	1,5			
2	Формы и виды	УК-4 (ИД-1 УК-4)					
Сертификат: Владелец: Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022			1,5	1,5			

Сертификат:
Владелец:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

3	Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации.	УК-4 (ИД-1 УК-4) ОПК-1 (ИД-3 ОПК-1) ПК-10 (ИД-2 ПК-10) ИД-3 ПК-10)	1,5	1,5			
4	Этикетные формулы во взаимодействии с гостем.	УК-4 (ИД-1 УК-4) ОПК-1 (ИД-3 ОПК-1) ПК-10 (ИД-2 ПК-10) ИД-3 ПК-10)	1,5	1,5			
5	Стратегии письменных деловых коммуникаций	УК-4 (ИД-1 УК-4) ОПК-1 (ИД-3 ОПК-1) ПК-10 (ИД-2 ПК-10) ИД-3 ПК-10)	1,5	1,5			
6	Особенности работы с отдельными категориями гостей в гостиничном бизнесе	УК-4 (ИД-1 УК-4) ОПК-1 (ИД-3 ОПК-1) ПК-10 (ИД-2 ПК-10) ИД-3 ПК-10)	1,5	1,5			
7	Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице	УК-4 (ИД-1 УК-4) ОПК-1 (ИД-3 ОПК-1) ПК-10 (ИД-2 ПК-10) ИД-3 ПК-10)	1,5	1,5			
8	Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала	УК-4 (ИД-1 УК-4) ОПК-1 (ИД-3 ОПК-1) ПК-10 (ИД-2 ПК-10) ИД-3 ПК-10)	1,5	1,5			
	ИТОГО за 4 семестр		12	12			57

5. 2 Наименование и содержание лекций

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
4 семестр			
1.	Лекция 1. Основы деловой коммуникации. Сущность понятия «деловые коммуникации». Цели деловых коммуникаций. Формы деловых коммуникаций.	1,5	

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

2.	Лекция 2. Формы и виды устных деловых коммуникаций. Деловая беседа как форма деловых коммуникаций. Деловое совещание. Организация переговорного процесса на предприятиях гостиничного сервиса. Телефонные коммуникации. Коммуникативные барьеры.	1,5	
3.	Лекция 3. Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации. Основные типы коммуникабельности людей. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Эго-состояния и речевое взаимодействие. Женский и мужской тип речи.	1,5	
4.	Лекция 4. Этикетные формулы во взаимодействии с гостем. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Коммуникативные навыки профессионального отельера. Организация работы с персоналом в клиентоориентированной организации.	1,5	
5.	Лекция 5. Стратегии письменных деловых коммуникаций. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламенты (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью).	1,5	
6.	Лекция 6. Особенности работы с отдельными категориями гостей в гостиничном бизнесе. Этика обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья. Особенности обслуживания имобильных гостей. Правила обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья.	1,5	
7.	Лекция 7. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице. Особенности клиентоориентированного сервиса в гостинице. Феномен первого впечатления от организации гостиничного сервиса. Эталоны обслуживания клиента в клиентоориентированной гостинице. Индексы удовлетворенности потребителей.	1,5	
8.	Лекция 8. Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала. Правила управления эмоциями сотрудников гостиницы. Работа с письменными жалобами клиентов. Этапы внедрения клиентоориентированности в гостинице.	1,5	
Итого за 4 семестр		12	
Итого		12	

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

5.4. 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.	1,5	
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.	1,5	
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.	1,5	
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».	1,5	
Тема 5. Стратегии письменных деловых коммуникаций.			
5.	Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.	1,5	
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.	1,5	
Тема 7. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице.			
7.	Особенности, преимущества и ценности гостиничного продукта и услуг. Модели поведения. Факторы, потребитель	1,5	
Тема 8. Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного			

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

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.	1,5	
Итого за 4 семестр		12	
Итого		12	

5.5 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	2	20
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	24,3	2,7	27
УК-4 (ИД-1 УК-4) ОПК-1 (ИД-3 ОПК-1) ПК-10 (ИД-2 ПК-10 ИД-3 ПК-10)	Подготовка доклада	Доклад	9	1	10
Итого за 4 семестр			51,3	5,7	57
Итого			51,3	5,7	57

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Взаимодействие с клиентами» базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля). ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

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

оценки компетенций на различных этапах их формирования;
методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования

- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины (модуля).

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические работы направлены на приобретение опыта практической работы в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. 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»

8.1.2. 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.: ЮНИТИД-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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

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

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Взаимодействие с клиентами».

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронная библиотека онлайн;

2. Электронная библиотека e-library;

3. Электронная библиотека и электронный каталог научной

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

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

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	КонсультантПлюс - http://www.consultant.ru/
Программное обеспечение:	
1	Операционная система: Microsoft Windows 8: 2013-02(3000). Бессрочная лицензия. Договор № 01-эа/13 от 25.02.2013. Окончание бесплатной поддержки – 2023-01 ИЛИ Операционная система: Microsoft Windows 10: 2016-08(20), 2017-10(67), 2018-01(18), 2018-04(6), 2018-05(6), 2019-02(7). Бессрочная лицензия. Договоры № 27-эа/16 от 02.08.2016. и № 0321100021117000009_229123 от 10.10.2017. На текущий момент окончания поддержки не анонсировано.
2	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). MicrosoftOfficeStandard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензирование Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674 Дата начала жизненного цикла 09.01.2013г.; набор обновлений Office 2013 Service Pack1 Дата начала жизненного цикла 25.02.2014г., Дата окончания основной фазы поддержки 10.04.2018; Дополнительная дата окончания поддержки 11.04.2023г.

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

Лекционные занятия	Учебная аудитория с мультимедийным оборудованием Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный; комплект учебной мебели,
Практические занятия	Учебно-демонстрационный гостиничный номер с мультимедийным оборудованием Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный; комплект учебной мебели; комплект мебели гостиничного номера, комплект оборудования для Housekeeping
Самостоятельная работа	Компьютерный класс с интерактивным мультимедиа оборудованием, учебная аудитория Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная; комплект учебной мебели

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащены оборудованием и

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022