

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 15:35:07

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486442a1c8e96f

**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
(семинарских) работ
по дисциплине «Взаимодействие с клиентами»
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»**

(для очной формы обучения)
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Пятигорск, 2021

1. ПРЕДИСЛОВИЕ

Дисциплина «Взаимодействие с клиентами» осваивается студентами в 3 семестре.

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (послесеминарская работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Не только семинар, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

Практическое занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на семинарском занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам семинарских занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

На семинарском занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических заданий, направленных на формирование навыков работы в коллективе. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Если слушатель не подготовился к семинарскому занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре ТиГД.

При подготовке к семинарским занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане семинарских занятий специальную литературу;
- рекомендованную в плане семинарских занятий дополнительную литературу;
- Интернет-источники.

2. ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие №1.

План

Тема. Основы деловой коммуникации

1. Сущность речевой коммуникации, ее модель.
2. Функции речевой коммуникации.
3. Виды коммуникации.

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

Вопросы для обсуждения:

1. Парафраз.
2. Типы вопросов

Задания:

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.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

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».

Дополнительная литература:

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».

Практическое занятие №2.

Тема. Формы устных деловых коммуникаций

План

1. Характеристика видов речевой деятельности.
2. Совершенствование навыков устной речи.
3. Техника речи.

Цель: способствовать к формированию знаний о невербальных средствах общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Невербальные средства общения.
2. Значение мимики и позы в процессе делового общения.
3. Роль и функции жестов в профессиональной коммуникации.

Задание:

1. Как соотносятся понятия вербальной и невербальной коммуникаций?
2. Охарактеризуйте специфику клиентоориентированного сервиса.
3. Приведите примеры клиентоориентированного сервиса.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

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».

Дополнительная литература:

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».

Практическое занятие № 3.

Тема. Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации.

План

1. Основные типы коммуникабельности людей.
2. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.

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

Вопросы для обсуждения:

1. Эго-состояния и речевое взаимодействие.
2. Женский и мужской тип речи.
3. Классификация типов клиентов.
4. Клиентированный подход в работе с разными типами клиентов.
5. Трудные клиенты

Задание:

1. Раскройте теоретические основы клиентированного сервиса в гостинице.
2. Охарактеризуйте работу персонала гостиничного предприятия с точки зрения клиентированного подхода.
3. Поясните механизмы, принципы клиентированных технологий в гостиничном сервисе.
4. Проанализируйте правила и условия приёма, размещения, обслуживания клиентов предприятия с точки зрения клиентированного подхода.

Рекомендуемая литература**Основная литература:**

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».

Дополнительная литература:

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».

Практическое занятие № 4.**Тема. Этикетные формулы во взаимодействии с гостем.****План**

1. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
2. Коммуникативные навыки профессионального отеляра.

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

Вопросы для обсуждения:

1. Профессиональная этика клиентоориентированного персонала.
2. Личностные качества и профессиональные навыки клиентированного персонала.
3. Организация работы с персоналом в клиентоориентированной организации.
4. Обучение персонала навыкам клиентоориентированности .

Задание:

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

Рекомендуемая литература

Основная литература:

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».

Дополнительная литература:

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».

Практическое занятие № 5.

Тема. Конфликтные ситуации и споры в профессиональной среде.

План

1. Стадии и структура конфликта.
2. Психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения.
3. Конфликтные ситуации в общении с гостем.
4. Открытое нарушение гостем правил.
5. Скрытое нарушение правил гостем.

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

Вопросы для обсуждения:

1. Лояльность персонала гостиницы в работе с трудными клиентами.
2. Работа с жалобами.
3. Понятие конфликта.
4. Методы решения конфликтных ситуаций в гостиничном сервисе.

Задание:

1. Как известно многие гостиницы запрещают курение постояльцев. Курение возможно только в строго отведенных местах, указанных администратором.
 - а) каково ваше отношение к запрету курения?
 - б) как вы считаете, необходимо оборудование номеров для курящих?
 - в) как вы относитесь к мировой тенденции запрета курения во всех зонах отеля?
 - г) каково ваше отношение к курению сотрудников отеля во время рабочего дня?
2. Объясните слоган клиентоориентированной компании: «Мы работаем не для вас, мы работаем вместе с вами!». Вы согласны с данным утверждением?
3. Проанализируйте конкретную конфликтную ситуацию между клиентом и сотрудником гостиницы. Насколько эффективным был исход в ней? Обоснуйте свои выводы

Рекомендуемая литература

Основная литература:

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».

Дополнительная литература:

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».

Практическое занятие № 6.

Тема. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями здоровья

План

1. Особенности обслуживания имобильных гостей.
2. Правила обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья.

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

Вопросы для обсуждения:

1. Мотивы при выборе гостиницы.
2. Целевые клиенты в клиентоориентированной компании

Задание:

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

Рекомендуемая литература

Основная литература:

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».

Дополнительная литература:

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».

Практическое занятие № 7.

Тема. Обслуживание VIP-гостей в гостиничном бизнесе

План

1. Группы персонала, необходимые для обслуживания VIP-гостей.
2. Сопровождение VIP-гостей в период пребывания в отеле.

Цель: развивать навыки работы с разными типами клиентов.

Вопросы для обсуждения:

1. Требования к качественному сервису в европейских гостиницах.
2. Категории VIP-клиентов

Задание:

Требования к персоналу туристского предприятия.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

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».

Дополнительная литература:

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».

Практическое занятие № 8.

Тема. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице.

План

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

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

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность понятия удовлетворенность.
2. Исследование по оценке удовлетворенности потребителей гостиничного сервиса.
3. Индексы удовлетворенности потребителей.

Задание:

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.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

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».

Дополнительная литература:

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».

Практическое занятие № 9.

Тема. Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала

План

1. Разработка рекомендаций по созданию благоприятной атмосферы в гостинице для клиентов.
2. Разработка рекомендаций по созданию политики дружелюбного отношения к жалобам клиентов.

Цель: формирование первого впечатления с помощью клиентированных технологий.

Вопросы для обсуждения:

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.
5. Активизация получения жалоб: бесплатные телефонные линии.

Задание:

1. Диагностика клиентированности в гостинице.
2. Этапы внедрения клиентоориентированности в гостинице.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

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».

Дополнительная литература

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».