

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 16:46:07

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки	<u>43.03.03 Гостиничное дело</u>
Направленность (профиль)	<u>Гостиничная деятельность</u>
Квалификация выпускника	<u>бакалавр</u>
Форма обучения	<u>очная</u>
Год начала обучения	<u>2021</u>
Изучается в <u>3 семестре</u>	

г. Пятигорск 2021 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

Дисциплина «Взаимодействие с клиентами» входит в базовую часть учебного плана подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Изучение данной дисциплины базируется на знании курсов «Практика профессиональной коммуникации на русском языке», «Русский язык и культура речи», «Стресс-менеджмент», «Организация функционирования гостиничных комплексов».

4. Связь с последующими дисциплинами

Знания, полученные при изучении данной дисциплины, необходимы для успешного освоения таких дисциплин, как «Профессиональная этика и этикет», «Организация приема и обслуживания клиентов», «Технологии продаж гостиничного продукта», «Основы курортологии и SPA», а также Сервисной практики

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины

5.1. Наименование компетенций

Индекс	Формулировка:	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
--------	---------------	---

УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);	УК-4.1 Понимает устную (монологическую и диалогическую) речь на иностранном языке на бытовые и общекультурные темы УК-4.2 Читает и понимает со словарем
		литературу на иностранном языке УК-4.3 Ведет на иностранном языке беседу диалог общего характера
ОПК-3	способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы профессиональной коммуникации; - психолингвистические компоненты профессиональной коммуникации; - правила и требования делового этикета. 	<p>УК-4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).</p> <p>УК-4.1 Понимает устную (монологическую и диалогическую) речь на иностранном языке на бытовые и общекультурные темы</p> <p>УК-4.2 Читает и понимает со словарем литературу на иностранном языке</p>

<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести беседу, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, переговоры; - анализировать, диагностировать и разрешать коммуникативные конфликты. 	<p>УК-4.3 Ведет на иностранном языке беседу диалог общего характера</p>
<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - аргументацией в профессиональной коммуникации; - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессионального и межличностного взаимодействия. 	
<p>Знает:</p> <p><input type="checkbox"/> теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные</p>	<p>ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной</p>
<p>техники и технологии делового общения в индустрии гостеприимства;</p> <p><input type="checkbox"/> типологию потребителей и их поведения применительно к гостиничной сфере;</p> <p><input type="checkbox"/> способы совершенствования видов речевой деятельности;</p> <p><input type="checkbox"/> стандарты качественного гостиничного обслуживания и способы обеспечения стандартов качества.</p>	<p>деятельности.</p> <p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p>
<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать общение в профессиональной деятельности; - находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность; - осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; - обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; - организовывать и контролировать выполнение технологических процессов и в гостиничной деятельности. 	<p>ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).</p>

Владеет:

- психологическими приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов;
- навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами и функционированию подразделений гостиницы.
- навыками оценки удовлетворённости потребителей услугами гостиничной индустрии;
- навыками эффективного общения с потребителями гостиничного продукта;
- навыками профессиональной деятельности в соответствии с запросами различных групп потребителей.

6. Объем учебной дисциплины/модуля

Объем занятий: итого астр. 3 з.е.

В том числе 81 ч.

аудиторных Из них: 27

Лекций 13,5 ч. ч.

Лабораторных работ - 0 ч.

Практических занятий 13,5 ч.

Самостоятельная работа 54 ч.

7. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов занятий 7.1

Тематический план дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, ассистентами				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	

3 семестр							
Раздел 1. Основы профессиональной коммуникации							
1.	Тема 1. Основы деловой коммуникации	УК-4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	1,5	1,5	-	-	4,5
2.	Тема 2. Формы устных деловых коммуникаций. Виды коммуникаций.		1,5	1,5	-	-	4,5
3.	Тема 3. Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации.		1,5	1,5	-	-	4
4.	Тема 4. Этикетные формулы во взаимодействии с гостем		1,5	1,5	-	-	6
Раздел 2. Клиентоориентированный подхода при обслуживании потребителей гостиничного предприятия							
5.	Тема 5.Жалобы клиентов	ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	1,5	1,5	-	-	6
6.	Тема 6. Конфликтные ситуации и споры в профессиональной среде.		1,5	1,5	-	-	6
7.	Тема 7. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями здоровья		-	1,5	-	-	6
8.	Тема 8. Обслуживание VIP-гостей в гостиничном бизнесе		1,5	1,5	-	-	6
9.	Тема 9. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице		1,5	1,5	-	-	6
10	Тема 10. Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала		1,5	-	-	-	6
	Итого за 3 семестр		13,5	13,5	-	-	54
	Итого		13,5	13,5	-	-	54

7.2 Наименование и содержание лекций

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Интерактивная форма проведения
	3 семестр		
	Раздел 1. Основы профессиональной коммуникации	6	-

1	Тема 1. Основы деловой коммуникации. Сущность понятия «деловые коммуникации». Процесс коммуникаций. Цели деловых коммуникаций. Средства деловых коммуникаций. Функции деловых коммуникаций. Формы деловых коммуникаций. Эффективное коммуникативное поведение	1,5	-
2	Тема 2. Формы устных деловых коммуникаций. Деловая беседа как форма деловых коммуникаций. Деловое совещание. Организация переговорного процесса на предприятиях гостиничного сервиса. Телефонные коммуникации. Коммуникативные барьеры. Деловая переписка.	1,5	-
3	Тема 3. Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации. Основные типы коммуникабельности людей. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.	1,5	-
4	Тема 4. Этикетные формулы во взаимодействии с гостем. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Коммуникативные навыки профессионального отельера. Профессиональная этика клиентоориентированного персонала. Личностные качества и профессиональные навыки клиентированного персонала. Организация работы с персоналом в клиентоориентированной организации. Обучение персонала навыкам клиентоориентированности	1,5	-
Раздел 2. Клиентоориентированный подхода при обслуживании потребителей гостиничного предприятия		7,5	-
5	Тема 5. Жалобы клиентов. Жалобы клиентов, основные типы жалоб. Типы жалующихся клиентов, манеры жаловаться. Лояльность персонала гостиницы в работе с трудными клиентами. Работа с жалобами.	1,5	-
11	Тема 6. Конфликтные ситуации и споры в профессиональной среде. Понятие конфликта. Методы решения конфликтных ситуаций в гостиничном сервисе. Конфликтные ситуации в общении с гостем. Открытое нарушение гостем правил. Скрытое нарушение правил гостем.	1,5	-
14	Тема 8. Обслуживание VIP-гостей в гостиничном бизнесе Требования к качественному сервису в европейских гостиницах. Категории VIP-клиентов.	1,5	-

15	Тема 9. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице Особенности клиентоориентированного сервиса в гостинице. Феномен первого впечатления от организации гостиничного сервиса. Эталоны обслуживания клиента в клиентоориентированной гостинице.	1,5	-
18	Тема 10. Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала. Правила ведения эффективного диалога с клиентами клиентоориентированной организации. Активизация получения жалоб: бесплатные телефонные линии.	1,5	
Итого за 3 семестр		13,5	

7.3 Наименование лабораторных занятий

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4. Наименование практических занятий

№ Темы	Наименование тем практических занятий, их краткое содержание	Объем часов	Интерактивная форма проведения
3 семестр			
Раздел 1. Основы профессиональной коммуникации		6	-
Тема 1. Основы деловой коммуникации.		1,5	-
1	<i>Сущность речевой коммуникации, ее модель. Функции речевой коммуникации. Виды коммуникации.</i>	1,5	-
Тема 2. Формы устных деловых коммуникаций.		1,5	-
2	<i>Невербальные средства общения. Значение мимики и позы в процессе делового общения. Роль и функции жестов в профессиональной коммуникации.</i>	1,5	-
Тема 3. Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации.		1,5	-
3	<i>Основные типы коммуникабельности людей. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.</i>	1,5	-
Тема 4. Этикетные формулы во взаимодействии с гостем.		1,5	-
4	<i>Процедуры встречи и приветствия гостя. Социальная ответственность. Как правильно сказать гостю «нет».</i>	1,5	-

Раздел 2. Клиентоориентированный подхода при обслуживании потребителей гостиничного предприятия		7,5	-
Тема 5. Жалобы клиентов.		1,5	-
5	<i>Жалобы клиентов, основные типы жалоб. Типы жалующихся клиентов, манеры жаловаться. Как работать с жалобой гостя.</i>	1,5	-
Тема 6. Конфликтные ситуации и споры в профессиональной среде.		1,5	-
6	<i>Конфликтные ситуации в общении с гостем. Открытое нарушение гостем правил. Скрытое нарушение правил гостем.</i>	1,5	-
Тема 7. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями здоровья		1,5	-
7	<i>Особенности обслуживания immobileльных гостей. Правила обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья.</i>	1,5	-
Тема 8. Обслуживание VIP-гостей в гостиничном бизнесе		1,5	-
8	<i>Группы персонала, необходимые для обслуживания VIP-гостей. Сопровождение VIP-гостей в период пребывания в отеле.</i>	1,5	-
Тема 9. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице		1,5	-
9	<i>Связь клиентоориентированного подхода с удовлетворенностью сотрудников гостиничного предприятия. Способы измерения удовлетворенности потребителей.</i>	1,5	-
Итого за 3 семестр		13,5	-

7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
3 семестр						
УК-4 ОПК-3	Самостоятельное изучение литературы, интернет-источников	Конспект материалов	Собеседование	48,6	5,4	5,4
Итого за 3 семестр				48,6	5,4	54
Итого				48,6	5,4	54

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Модуль, раздел, тема (в соответствии с Программой)	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных средств	Количество заданий для каждого уровня, шт.	
					Базовый	Повышенный
УК-4	1-5	текущий	устный	Собеседование	10	10
ОПК-3	6-10	текущий	устный	Собеседование	9	9
УК-4 ОПК-3	1-10	промежуточный	устный	Вопросы к экзамену	30	15

8.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Базовый	<p>УК-4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>УК-4.1 Понимает устную (монологическую и диалогическую) речь на иностранном языке на бытовые и общекультурные темы</p> <p>УК-4.2 Читает и понимает со словарем литературу на иностранном языке</p> <p>УК-4.3 Ведет на иностранном языке беседу-диалог общего характера</p>				
	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы профессиональной коммуникации; - психолингвистические компоненты профессиональной 	<ul style="list-style-type: none"> - основы профессиональной коммуникации; 	<ul style="list-style-type: none"> - основы профессиональной коммуникации; - психолингвистические компоненты 	<ul style="list-style-type: none"> основы профессиональной коммуникации; - психолингвистические компоненты 	

	коммуникации; - формы межличностного взаимодействия;		профессиональной коммуникации;	профессиональной коммуникации; - формы межличностного взаимодействия.	
	Умеет: - вести беседу, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, переговоры; - анализировать коммуникативные конфликты.	- вести беседу, деловой разговор	- вести беседу, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, переговоры;	-вести беседу, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, переговоры; - анализировать, коммуникативные конфликты.	
	Владет: - аргументацией в профессиональной коммуникации; - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках.	- аргументацией в профессиональной коммуникации;	- аргументацией в профессиональной коммуникации; - способностью к коммуникации в устной форме на русском языке.	- аргументацией в профессиональной коммуникации; - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках.	
Повышенный	Знает: - основы профессиональной коммуникации; - психолингвистические компоненты профессиональной коммуникации; - формы межличностного взаимодействия; - правила и требования делового этикета.				Знает: - основы профессиональной коммуникации; - психолингвистические компоненты профессиональной коммуникации; - формы межличностного взаимодействия; - правила и требования делового этикета.

<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести беседу, деловой разговор, спор, полемику, 				<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести беседу, деловой разговор, спор,
---	--	--	--	---

<p>дискуссию, переговоры;</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать, диагностировать и разрешать коммуникативные конфликты. 			
<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - аргументацией в профессиональной коммуникации; - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессионального и межличностного взаимодействия. 			

ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной профессиональной деятельности.

Базовый	<p>□ теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в индустрии гостеприимства;</p> <p>□ типологию потребителей и их поведения применительно к гостиничной сфере;</p>	<p>□ теоретические основы психологии делового общения;</p>	<p>□ теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в индустрии гостеприимства;</p>	<p>□ теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в индустрии гостеприимства;</p> <p>□ типологию потребителей и их поведения применительно к гостиничной сфере;</p>
	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать общение в профессиональной деятельности; - находить 	<ul style="list-style-type: none"> - организовать общение в профессиональной деятельности; 	<ul style="list-style-type: none"> - организовать общение в профессиональной деятельности; - находить организационно- 	<ul style="list-style-type: none"> - организовать общение в профессиональной деятельности; - находить

	<p>организационноуправленческие решения и готовностью нести за них ответственность; - осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;</p>		<p>управленческие решения и готовностью нести за них ответственность;</p>	<p>организационноуправленческие решения и готовностью нести за них ответственность; - осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;</p>	
--	---	--	---	---	--

	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> психологическими приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов; <input type="checkbox"/> навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами и функционированию подразделений гостиницы; <input type="checkbox"/> навыками оценки удовлетворённости потребителей услугами гостиничной индустрии; 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> психологическими приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов; 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> психологическими приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов; <input type="checkbox"/> навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами и функционированию подразделений гостиницы; 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> психологическими приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов; <input type="checkbox"/> навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами и функционированию подразделений гостиницы; <input type="checkbox"/> навыками оценки удовлетворённости потребителей услугами гостиничной индустрии; 	
Повышенный	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в индустрии гостеприимства; 				<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в индустрии

<p>□ типологию потребителей и их поведения применительно к гостиничной сфере;</p> <p>□ способы совершенствования видов речевой деятельности; стандарты качественного гостиничного обслуживания и способы обеспечения стандартов качества.</p>				<p>гостеприимства;</p> <p>□ типологию потребителей и их поведения применительно к гостиничной сфере;</p> <p>□ способы совершенствования видов речевой деятельности; стандарты качественного гостиничного обслуживания и способы обеспечения стандартов качества.</p>
<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать общение в профессиональной деятельности; - находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность; - осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; - обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; - организовывать и контролировать выполнение технологических процессов и в гостиничной деятельности. 				<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> организовать общение в профессиональной деятельности; - находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность; - осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; - обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; - организовывать

					<p>ь и контролируют выполнение технологических процессов и в гостиничной деятельности.</p>
	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> психологическими приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов; <input type="checkbox"/> навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами и функционированию подразделений гостиницы. <input type="checkbox"/> навыками оценки удовлетворённости потребителей услугами гостиничной индустрии; <input type="checkbox"/> навыками эффективного общения с потребителями гостиничного продукта; <input type="checkbox"/> навыками профессиональной деятельности в соответствии с запросами различных групп потребителей. 	<input type="checkbox"/>			<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> психологическими приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов; <input type="checkbox"/> навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами и функционированию подразделений гостиницы. <input type="checkbox"/> навыками оценки удовлетворённости потребителей услугами гостиничной индустрии; <input type="checkbox"/> навыками эффективного общения с потребителями гостиничного продукта; <input type="checkbox"/> навыками профессиональной деятельности в соответствии с запросами различных групп потребителей.

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
3 семестр			
1.	Собеседование по темам 1-5	6 неделя	25
2.	Собеседование по темам 6-10	12 неделя	30
	Итого за 3 семестр		55
	Итого		55

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:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация в форме **экзамена** предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
--------------------------------	------------------------------

88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
<53	Неудовлетворительно

8.3. Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

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

При дифференцированном зачете используется шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
<53	Неудовлетворительно

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности

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

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернетресурсы
1	Изучить основы профессиональной коммуникации.	1	1	1-2	1-4
	Проанализировать типы вопросов возникающих у клиентов.				

2	Составьте конспект по вопросу: Роль и функции жестов в профессиональной коммуникации.	1	1	1-2	1-4
3	Составьте конспект по вопросу: Как правильно сказать гостю «нет».	1	1	1-2	1-4
4	Составьте конспект по вопросу: Как работать с жалобой гостя. Письменные ответы на отзывы гостя.	1	1	1-2	1-4
5	Проанализируйте правила и условия приёма, размещения, обслуживания клиентов предприятия с точки зрения клиенториентированного подхода.	1	1	1-2	1-4
6	Сенсорная типология покупателей.	1	1	1-2	1-4
7	Особенности менталитета иностранных туристов.	1	1	1-2	1-4
8	Основы клиентоориентированного подхода в обслуживании иностранных клиентов.	1	1	1-2	1-4
9	Разработайте проект клиентоориентированной гостиницы	1	1	1-2	1-4
10	Составьте примерный кодекс этики и правил поведения сотрудников клиентоориентированных гостиницы, предприятия общественного питания.	1	1	1-2	1-4

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. 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.: ИнтернетУниверситет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1 Методические указания к выполнению практических работ по дисциплине «Взаимодействие с клиентами» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело

2. Методические указания для самостоятельной работы по дисциплине «Взаимодействие с клиентами» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело

10.3 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».

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

Программное обеспечение дисциплины не предусмотрено.

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

Учебные аудитории, оборудованные интерактивной доской, ноутбуком, мультимедийным проектором.