

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 13:29:13

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

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Взаимодействие с клиентами турпредприятия

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки/специальность 43.03.02 Туризм/Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения очная

Год начала обучения 2021

Изучается в 2 семестре

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Взаимодействие с клиентами турпредприятия» для бакалавров направления 43.03.02 Туризм.

Целью освоения дисциплины «Взаимодействие с клиентами» является формирование у студентов навыков эффективного взаимодействия и обслуживания клиентов туристской фирмы.

Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить стратегии взаимодействия с клиентами туристского предприятия;
- выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Взаимодействие с клиентами турпредприятия» относится к факультативам (ФТД.02) подготовки бакалавра по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Ее освоение происходит во 2 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Взаимодействие с клиентами турпредприятия» имеет предшествующую связь со следующими дисциплиной: «Основы туризма».

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Взаимодействие с клиентами турпредприятия» закладывает основу знаний, служащих прочной информационной базой для дисциплины: «Сервисная деятельность в туризме».

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

5.1. Наименование компетенций:

Код	Формулировка:
<i>Универсальные компетенции</i>	
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

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	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Знать: - основные базовые правила устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках; - основы лексики и грамматики иностранного языка, формы межличностного и межкультурного общения; - задачи устной и письменной речи в профессиональной деятельности, принципы адекватной профессиональной коммуникации	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

Уметь: - уметь применять нормы деловой культуры, русского и иностранного языка для устного и письменного общения; - свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике; - воспринимать иноязычную устную речь на слух		иностранном языке беседу-диалог общего характера
Владеть: - навыками устной и письменной коммуникации на русском языке для эффективной профессиональной коммуникации; - русской и иноязычной устной речью на уровне, необходимом и достаточном для решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности; - письменной русской и иностранной речью на уровне необходимом и достаточном для решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности		

6. Объем учебной дисциплины/модуля

**Астр.
часов**

Объем занятий: Итого	<u>54 ч.</u>	<u>2 з.е.</u>
В том числе аудиторных	<u>24 ч.</u>	
Из них:		
Лекций	<u>12ч.</u>	
Лабораторных работ	- ч.	
Практических работ	<u>12 ч.</u>	
Самостоятельной работы	<u>30 ч.</u>	

Зачет 2 семестр

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, часов	Самостоятельная работа.

			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
2 семестр							
Раздел 1. Актуальные аспекты обслуживания клиентов турпредприятия							
1	Особенности делового этикета в туризме	УК-4	1,5	1,5	-	-	3
2	Психодиагностика клиента турфирмы.		1,5	1,5	-	-	3
3	Эффективное взаимодействие с клиентами турпредприятия		1,5	1,5	-	-	3
4	Профессиональное обслуживание клиентов туристского предприятия.		1,5	1,5	-	-	3
Раздел 2. Концепция управления взаимоотношениями с потребителями (CRM)							
5	Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания на предприятиях сферы туризма	УК-4	1,5	1,5	-	-	4,5
6	Задачи, структура и принципы применения CRM-систем в маркетинговой деятельности компании		1,5	1,5	-	-	4,5
7	Организация оперативной работы с CRM-системой.		1,5	1,5	-	-	4,5
8	Анализ информации, полученной с помощью CRM-системы.		1,5	1,5	-	-	4,5
Итого за 2 семестр			12	12	-	-	30
Итого			12	12	-	-	30

7.2 Наименование и содержание лекций

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
2 семестр			
Раздел 1. Актуальные аспекты обслуживания клиентов турпредприятия			
1	Тема 1. Особенности делового этикета в туризме Принципы делового этикета в туризме. Правила делового этикета в туризме. Роль делового этикета в туризме	1,5	-
2	Тема 2. Психодиагностика клиента турфирмы. Психологические классификации: типология	1,5	-

	клиентов, темперамент, очевидное поведение. Вид принятия решений. Параметры поведения: активность, эмоциональная отзывчивость. Типы клиентов: «аналитик»; «энтузиаст»; «активист», «добряк».		
3	Тема 3. Эффективное взаимодействие с клиентами турпредприятия Современное состояние и перспективы развития методов сервисной деятельности в туризме. Понятия «услуга», «клиентоориентированность».	1,5	-
4	Тема 4. Профессиональное обслуживание клиентов туристского предприятия. Стратегия и менеджмент обслуживания, квалификационные требования к данной деятельности. Основные правила общения с клиентом в туроперейтинге	1,5	-
Раздел 2. Концепция управления взаимоотношениями с потребителями (CRM)			
5	Тема 5. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания на предприятиях сферы туризма Инновации в туристской индустрии. Влияние внедрения новых видов услуг и форм обслуживания на формирование стратегии и тактики управления. Подходы к формированию цены на развитие услуг.	1,5	-
6	Тема 6. Задачи, структура и принципы применения CRM-систем в маркетинговой деятельности компании Задачи, структура и принципы применения CRM-систем в маркетинговой деятельности компании. Оперативная работа с клиентами и обработка полученных данных.	1,5	-
7	Тема 7. Организация оперативной работы с CRM-системой. Настройка справочников, классификатора товаров, формирование структуры коммуникаций, задание перечней дополнительных атрибутов. Работа с журналами. Ведение клиентской базы данных, планирование и выполнение работы с клиентом, контроль работы менеджеров по продажам, получение аналитических отчетов	1,5	-
8	Тема 8. Анализ информации, полученной с помощью CRM-системы. Аналитические средства MS Excel. Статистический, графический, матричный, многомерный анализ, основанный на сводных таблицах и графиках, анализ динамики, построение прогнозов.	1,5	-
Итого за 2 семестр		12	-
Итого		12	-

7.3 Наименование и формы проведения лабораторных занятий

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4 Наименование практических занятий

№ темы дисциплины	Наименование тем практических занятий	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
2 семестр			
Раздел 1. Актуальные аспекты обслуживания клиентов турпредприятия			
1	Практическое занятие № 1. Особенности делового этикета в туризме	1,5	-
2	Практическое занятие № 2. Психодиагностика клиента турфирмы.	1,5	-
3	Практическое занятие № 3. Эффективное взаимодействие с клиентами турпредприятия	1,5	-
4	Практическое занятие № 4. Профессиональное обслуживание клиентов туристского предприятия.	1,5	-
Раздел 2. Концепция управления взаимоотношениями с потребителями (CRM)			
5	Практическое занятие № 5. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания на предприятиях сферы туризма	1,5	-
6	Практическое занятие № 6. Задачи, структура и принципы применения CRM-систем в маркетинговой деятельности компании	1,5	-
7	Практическое занятие № 7. Организация оперативной работы с CRM-системой.	1,5	-
8	Практическое занятие № 8. Анализ информации, полученной с помощью CRM-системы.	1,5	-
Итого за 2 семестр		12	-
Итого		12	-

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
УК-4	2 семестр					
	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1-8	Конспект материалов	Собеседование	24,84	2,76	27,6
	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-8	Конспект материалов	Собеседование	2,16	0,24	2,4
Итого за 2 семестр				27	3	30
Итого				27	3	30

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	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля (текущий/промежуточный)	Тип контроля (устный/письменный)	Наименование оценочного средства
УК-4	1-8	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования

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
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					
Базовый	Знать: - основные базовые правила устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках; - основы лексики и грамматики иностранного языка, формы межличностного и межкультурного общения; - задачи устной и письменной речи в профессиональной деятельности, принципы адекватной профессиональной коммуникации	Слабо знает: - основные базовые правила устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках; - основы лексики и грамматики иностранного языка, формы межличностного и межкультурного общения	Частично знает: - основные базовые правила устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках; - основы лексики и грамматики иностранного языка, формы межличностного и межкультурного общения; - задачи устной и письменной речи в профессиональной деятельности, принципы адекватной профессиональной коммуникации	В целом знает: - основные базовые правила устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках; - основы лексики и грамматики иностранного языка, формы межличностного и межкультурного общения; - задачи устной и письменной речи в профессиональной деятельности, принципы адекватной профессиональной коммуникации	
	Уметь: - уметь применять нормы деловой культуры, русского и иностранного языка для устного и письменного общения; - свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по	Слабо умеет: - уметь применять нормы деловой культуры, русского и иностранного языка для устного и письменного общения; - свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по	Частично умеет: - уметь применять нормы деловой культуры, русского и иностранного языка для устного и письменного общения; - свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по	В целом умеет: - уметь применять нормы деловой культуры, русского и иностранного языка для устного и письменного общения; - свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по	

	профессиональной тематике; - воспринимать иноязычную устную речь на слух	периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике	профессиональной тематике; - воспринимать иноязычную устную речь на слух	профессиональной тематике; - воспринимать иноязычную устную речь на слух	
	Владеть: - навыками устной и письменной коммуникации на русском языке для эффективной профессиональной коммуникации; - русской и иноязычной устной речью на уровне, необходимом и достаточном для решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности; - письменной русской и иностранной речью на уровне необходимом и достаточном для решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности	Слабо владеет: - навыками устной и письменной коммуникации на русском языке для эффективной профессиональной коммуникации; - русской и иноязычной устной речью на уровне, необходимом и достаточном для решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности	Частично владеет: - навыками устной и письменной коммуникации на русском языке для эффективной профессиональной коммуникации; - русской и иноязычной устной речью на уровне, необходимом и достаточном для решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности; - письменной русской и иностранной речью на уровне необходимом и достаточном для решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности	В целом владеет: - навыками устной и письменной коммуникации на русском языке для эффективной профессиональной коммуникации; - русской и иноязычной устной речью на уровне, необходимом и достаточном для решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности; - письменной русской и иностранной речью на уровне необходимом и достаточном для решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности	
Повышенный	Знать: - основные базовые правила устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках; - основы лексики и грамматики иностранного языка, формы межличностного и межкультурного общения; - задачи устной и письменной речи в профессиональной деятельности, принципы адекватной профессиональной коммуникации				Полностью знает: - основные базовые правила устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках; - основы лексики и грамматики иностранного языка, формы межличностного и межкультурного общения; - задачи устной и письменной речи в профессиональной деятельности, принципы адекватной профессиональной коммуникации
	Уметь: - уметь применять нормы деловой культуры, русского и				Полностью умеет: - уметь применять нормы деловой культуры,

	иностранного языка для устного и письменного общения; - свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике; - воспринимать иноязычную устную речь на слух				русского и иностранного языка для устного и письменного общения; - свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике; - воспринимать иноязычную устную речь на слух
	Владеть: - навыками устной и письменной коммуникации на русском языке для эффективной профессиональной коммуникации; - русской и иноязычной устной речью на уровне, необходимом и достаточном для решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности; - письменной русской и иностранной речью на уровне необходимом и достаточном для решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности				Полностью владеет: - навыками устной и письменной коммуникации на русском языке для эффективной профессиональной коммуникации; - русской и иноязычной устной речью на уровне, необходимом и достаточном для решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности; - письменной русской и иностранной речью на уровне необходимом и достаточном для решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности

Описание шкалы оценивания

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

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
2 семестр			
1.	Собеседование по темам 1-3	5 неделя	15
2.	Собеседование по темам 4-5	10 неделя	15
3.	Собеседование по темам 6-8	14 неделя	25

Итого за 2 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 зачета.

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 ($8_{\text{зач}}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

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

8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

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

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Текущая аттестация студентов проводится преподавателем, ведущим лекционные и практические занятия по дисциплине. К практическому занятию студент должен подготовить ответы на вопросы, выполнить задания по теме занятия. Максимальное количество баллов студент получает, если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления.

Основанием для снижения оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;

- пассивность участия в групповой работе;
- отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач.

Критерии оценивания результатов самостоятельной работы приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине «Взаимодействие с клиентами турпредприятия».

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	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1.	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1-8	1-2	1-2	1-2	1-3
2.	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-8	1-2	1-2	1-2	1-3

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Рекомендуемая литература

10.1.1. Перечень основной литературы:

1. Веселова, Н.Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для вузов / Н. Ю. Веселова. - М.: Дашков и К, 2017. - 255с.

2. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 368 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>, ограниченный. – Загл. с экрана.

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Ефимова Г.Н. Организация обслуживания. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие /Г.Н. Ефимова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2018. — 52 с. // IPRbooks : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14520.html>, ограниченный. – Загл. с экрана.

2. Виноградова, С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. - М.: Дашков и К, 2017. - 207с.

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Взаимодействие с клиентами турпредприятия» для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Взаимодействие с клиентами турпредприятия» для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм.

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

1. <https://e.lanbook.com/> - Электронно-библиотечная система Лань;

2. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;

3. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks

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

Информационные технологии: не предусмотрено.

Информационные справочные системы: не предусмотрено.

Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

1. Базовый пакет программ Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 11.04.2023 г.
2. Microsoft Windows Профессиональная. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 10.01.2023 г.

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

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических работ), учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации— 3 корпус, ауд. № 333, аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной ноутбук, проектор, компьютеры персональные (12 шт.) магнитно-маркерная доска, флипчарт. Учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, соответствующих рабочим программам дисциплин. Подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.