

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна  
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета  
Дата подписания: 22.05.2024 10:54:25  
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  
Н.В. Данченко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ

|                          |                                                       |          |
|--------------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| Направление подготовки   | 43.03.03 Гостиничное дело                             |          |
| Направленность (профиль) | Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом |          |
| Год начала обучения      | 2024                                                  |          |
| Форма обучения           | очная                                                 | заочная  |
| Реализуется в семестре   | <u>4</u>                                              | <u>4</u> |

Разработано

Доцент кафедры туризма и  
гостиничного дела  
Казначеева А.А.

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

**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                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-4</b> способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); | ИД-1 УК-4 выбирает приемлемый 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                                                                            |
| <b>ОПК -1</b> Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания                  | ИД-3 ОПК-1 использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания                   | применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства |
| <b>ПК-10</b> способен к профессиональной                                                                                                                       | ИД-2 ПК-10 изучает требования гостей, анализ                                                                                                                                                         | обеспечивает качество обслуживания и                                                                                                       |

|                                                                                |                                                                                                                                                |                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями | мотивации спроса на реализуемые гостиничные продукты и услуги<br>ИД-3 ПК-10 выбирает и применяет клиентоориентированные гостиничные технологии | стандартизации услуг сферы гостеприимства с использованием клиентоориентированных технологий |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

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

|                                                     |                     |                     |
|-----------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Объем занятий: всего: 3 з.е. 108 ак.ч.              | ОФО,<br>в ак. часах | ЗФО,<br>в ак. часах |
| <b>Контактная работа:</b>                           | 32                  | 8                   |
| Лекции/из них практическая подготовка               | 16                  | 4                   |
| Лабораторных работ/из них практическая подготовка   | -                   | -                   |
| Практических занятий/из них практическая подготовка | 16                  | 4                   |
| <b>Самостоятельная работа</b>                       | 76                  | 100                 |
| <b>Формы контроля</b>                               |                     |                     |
| Зачет                                               |                     |                     |

\* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)

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

| №  | Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание                                                                                                                                                                                                  | Формируемые компетенции, индикаторы                 | очная форма                                                                                   |                      |                     |                               | заочная форма                                                                                 |                      |                     | Самостоятельная работа, часов |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                     | Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов |                      |                     | Самостоятельная работа, часов | Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов |                      |                     |                               |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                     | Лекции                                                                                        | Практические занятия | Лабораторные работы |                               | Лекции                                                                                        | Практические занятия | Лабораторные работы |                               |
| 1. | Тема 1. Основы деловой коммуникации. Сущность понятия «деловые коммуникации». Процесс коммуникаций. Цели деловых коммуникаций. Средства деловых коммуникаций. Функции деловых коммуникаций. Формы деловых коммуникаций.                        | УК-4 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-3<br>ПК-10 ИД-2<br>ПК-10 ИД-3 | 2                                                                                             | 2                    | -                   | 8                             | 2                                                                                             | -                    | -                   | 12                            |
| 2. | Тема 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. | УК-4 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-3<br>ПК-10 ИД-2<br>ПК-10 ИД-3 | 2                                                                                             | 2                    | -                   | 8                             | -                                                                                             | 2                    | -                   | 12                            |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                     |   |   |   |    |   |   |   |    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 3. | <b>Тема 3. Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации.</b> Основные типы коммуникабельности людей. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Эго-состояния и речевое взаимодействие. Женский и мужской тип речи                                                                                                                                                                                                                                          | УК-4 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-3<br>ПК-10 ИД-2<br>ПК-10 ИД-3 | 2 | 2 | - | 8  | - | - | - | 12 |
| 4. | <b>Тема 4. Этикетные формулы во взаимодействии с гостем.</b> Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Коммуникативные навыки профессионального отельера. Организация работы с персоналом в клиентоориентированной организации                                                                                                                                                                                                                           | УК-4 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-3<br>ПК-10 ИД-2<br>ПК-10 ИД-3 | 2 | 2 | - | 8  | - | - | - | 12 |
| 5. | <b>Тема 5. Стратегии письменных деловых коммуникаций.</b> 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-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). | УК-4 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-3<br>ПК-10 ИД-2<br>ПК-10 ИД-3 | 2 | 2 | - | 8  | - | 2 | - | 12 |
| 6. | <b>Тема 6. Особенности работы с отдельными категориями гостей в гостиничном бизнесе.</b> Этика обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья. Особенности обслуживания имобильных гостей. Правила обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья.                                                                                                                                                                                                 | УК-4 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-3<br>ПК-10 ИД-2<br>ПК-10 ИД-3 | 2 | 2 | - | 12 | - | - | - | 12 |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                     |    |    |   |    |   |   |   |     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----|----|---|----|---|---|---|-----|
| 7. | <b>Тема 7. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице.</b><br>Особенности клиентоориентированного сервиса в гостинице. Феномен первого впечатления от организации гостиничного сервиса. Эталоны обслуживания клиента в клиентоориентированной гостинице. Индексы удовлетворенности потребителей. | УК-4 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-3<br>ПК-10 ИД-2<br>ПК-10 ИД-3 | 2  | 2  | - | 12 | - | - | - | 12  |
| 8. | <b>Тема 8. Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала.</b> Правила управления эмоциями сотрудников гостиницы. Работа с письменными жалобами клиентов. Этапы внедрения клиентоориентированности в гостинице.                                                                       | УК-4 ИД-1<br>ОПК-1 ИД-3<br>ПК-10 ИД-2<br>ПК-10 ИД-3 | 2  | 2  | - | 12 | 2 | - | - | 16  |
|    | ИТОГО за 4 семестр                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                     | 16 | 16 | - | 76 | 4 | 4 | - | 100 |
|    | ИТОГО                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                     | 16 | 16 | - | 76 | 4 | 4 | - | 100 |

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине (модулю) базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

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 (модуль) 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 занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным 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**

### **8.1.1. 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.: ЮНИТИ-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 выполнению практических работ по дисциплине «Взаимодействие с клиентами» по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело.
2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Взаимодействие с клиентами» по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело.

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

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. [antiplagiat.ru](http://antiplagiat.ru) - ЗАО «Анти Плагиат».

### **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.

Информационные справочные системы:

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

|   |                                                                                                   |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a> - ЭБС «Университетская библиотека ОНЛАЙН» |
| 2 | <a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a> - ЭБС IPRbooks                  |

Программное обеспечение:

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Операционная система: Microsoft Windows 8: Бессрочная лицензия. Договор № 01-эа/13 от 25.02.2013.                                                                                                                                                                                                    |
| 2 | Операционная система: Microsoft Windows 10: Бессрочная лицензия. Договор № 544-21 от 08.06.2021.                                                                                                                                                                                                     |
| 3 | Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензия Microsoft Office <a href="https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674">https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674</a> |

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

|                        |                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лекционные занятия     | Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.                                                                                        |
| Практические занятия   | Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.                                                                                        |
| Самостоятельная работа | Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета |

### **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.

## **12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично.

Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.