

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 07.02.2023 00:32:37

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Актуальные проблемы обслуживания потребителей

(наименование дисциплины)

Направление подготовки _____ **43.03.02 Туризм**

Квалификация выпускника _____ **Бакалавр**

Направленность (профиль) _____ **Организация туристской деятельности**

2022 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

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

ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД- 1 (ОПК-3). Оценивает качество оказания услуг в профессиональной сфере с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ОПК-3) сущность, структуру и технологические особенности сервисного процесса в различных сферах;
	<i>умеет</i>
	РО-2 ИД-1 (ОПК-3) применять научные основы разработки технологии сервисного процесса в различных сферах, анализировать и использовать требования потребителя как потенциал развития клиентских отношений; РО-3 ИД-1 (ОПК-3) сегментировать потребителей в соответствии с заявленными критериями;
ИД-2(ОПК-3). Осуществляет оказание сервисных услуг в соответствии с заявленным качеством	<i>знает</i>
	РО-4 ИД-2 (ОПК-3) критерии и составляющие качества услуг;
	<i>умеет</i>
	РО-5 ИД-2 (ОПК-3) определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности; <i>владеет</i> РО-6 ИД-2 (ОПК-3) методиками и способами организации процесса предоставления услуги потребителю
ИД-2 (ОПК-4). Осуществляет продажи туристского продукта, в том числе, с помощью онлайн-технологий	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-2 (ОПК-4) online- технологий, используемые в обслуживании потребителей
	<i>умеет</i> РО-12 ИД-2 (ОПК-4) Осуществлять продажи туристского продукта при помощи online-технологий, используемых в обслуживании потребителей.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины

Организация и управление процессом оказания услуг

Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса

Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции

Исследование психологии потребительского восприятия

Подходы к исследованию потребительской мотивации. Психологические теории мотивации. Классификации типов мотивации

Модели потребительского поведения. Процесс принятия решения о покупке.

Экономические модели поведения потребителя. Коммуникационные модели поведения потребителя. Концепции жизненного стиля. Модели поведения потребителя при продвижении нового продукта.

Сегментация рынка и характеристики потребителя.

Модели сегментации рынка. Статусные и геодемографические системы сегментации. Сегментация по экономическим критериям. Психографическая сегментация. Сегментация потребителей по выгодам. Сегментация по продукту. Сегментация по брендам. Ситуационная сегментация. Позиционирование продукта.

Обслуживание потребителей при помощи online- технологий

Автоматизация и чат-боты. Гибридное обслуживание клиентов. Многоканальная поддержка. Социальные сети как канал для связи с компанией. Удаленное обслуживание клиентов. Оперативность и круглосуточная поддержка. Персональное обслуживание.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Особенности организации деятельности предприятий сервиса.
2. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект, как производственная система.
3. Виды и структура предприятий сервиса.
4. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия

5. Типы и методы организации выполнения услуг.
6. Организация труда на предприятиях сервиса.
7. Показатели оценки уровня организации основного производства.
8. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
9. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
10. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции
11. Психологические основы восприятия потребительских характеристик товаров и услуг.
12. Характеристики «безразличного» потребителя.
13. Психологические критерии предпочтения товаров и услуг.
14. Товар и его уникальная потребительская ценность.
15. Перцептивные процессы человека.
16. Процесс восприятия информации.
17. Избирательное восприятие, избирательное внимание, искажение, запоминание.
18. Формирование образа.
19. Online- технологий в обслуживании потребителей.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. — 146 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9585.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная:

1. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность : конспект лекций / И. С. Манюхин. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — ISBN 978-5-9585-0584-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
5. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области

- Международное право

7. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

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

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- специальные помещения для проведения занятий по дисциплине (в т.ч. лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, в зависимости от степени сложности), а именно: _____;

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- кабинет для занятий по иностранному языку (оснащенный лингафонным оборудованием);

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе

реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.