

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 10.04.2024 14:43:45
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ПОМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

_____2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: **Клиентоориентированные технологии**
направление подготовки: **43.03.01 Сервис**
направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия и
организация постпродажного обслуживания**
форма обучения: **очная, заочная**

Рабочая программа разработана по направлению 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания».

Заведующий кафедрой

Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

С.Г.Симонов, профессор, д.с.н., к.э.н., профессор

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины – приобретение студентами необходимых знаний в области разработки и использования клиентоориентированных технологий и методов оценки их эффективности.

Задачами курса является:

- обсуждение вопросов теоретических и нормативно-правовых основы исследования клиентоориентированности;
- выявление роли и места клиентоориентированных технологий (CRM), их эволюции, сущности, видов и методов;
- изучение процесса разработки CRM-стратегии;
- анализ процесса создания ценности для клиента;
- исследование процесса многоканальной интеграции клиента и компании-поставщика;
- анализ процесса управления информацией о клиентах;
- определение оценки эффективности клиентоориентированных технологий;
- экспресс-анализ информационных технологий управления взаимоотношениями с клиентами и перспектив развития клиентоориентированных технологий.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Клиентоориентированные технологии» относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знание: нормативно-правовых и методических основ применения клиентоориентированных технологий в организации и управлении процессами постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг; принципов клиентоориентированности сервиса, жизненного цикла взаимоотношений с клиентами; функций коммуникации во взаимоотношениях с потребителями и клиентами; методов применения клиентоориентированных технологий во взаимоотношениях с потребителями

и клиентами; каналы взаимодействия клиента с компанией;

умения: управлять взаимоотношениями с потребителями и собственным персоналом предприятия с учетом требований клиентоориентированности бизнеса; создавать коммуникативные материалы, разрабатывать и оценивать рентабельность инициатив в области клиентоориентированных технологий (CRM); организовать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;

владение: терминологией в области клиентоориентированных технологий; навыками применения

кlientоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства; методами оценки эффективности использования клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг; методикой оценки менеджмента клиентов (СМАТ) сервисных предприятий.

Содержание дисциплины «Экономическая безопасность сервисных предприятий» является логическим продолжением содержания дисциплин «Основы сервисной деятельности», «Менеджмент и маркетинг в сервисе», «Экономика сервисного предприятия», «Организация и управление взаимоотношениями с контрагентами и клиентами».

3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.3. Использует методики системного подхода при решении поставленных задач	Знать: 31 – понятия и принципы системного подхода Уметь: У1 – выделить свойства объекта исследования, как системы Владеть: В1 - навыками исследования с применением принципов системного подхода для решения поставленных задач
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2. Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений	Знать: 32 – оптимальные способы решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений Уметь: У2 – формулировать взаимосвязанные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели Владеть: В2 – навыком выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи
ПКС-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	ПКС-2.4. – Выполняет администрирование, документационное сопровождение и диагностику эффективности проектирования и процессов постпродажного обслуживания и сервиса, управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей, имеющихся ресурсов и ограничений	Знать: 33 –методические основы администрирования, документационного сопровождения клиентоориентированных технологий в организации Уметь: У3 – разрабатывать локальные нормативные акты администрирования, документационного сопровождения применения клиентоориентированных технологий в организации Владеть: В3 - навыками администрирования, документационного сопровождения клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства
ПКС-3 Способен организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	ПКС-3.1. Применяет основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, а также взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции в процессе профессиональной деятельности	Знать: 34 – нормативно-правовые и методические основы применения клиентоориентированных технологий в организации и управлении процессами постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг Уметь: У4 – применять основные типы клиентоориентированных технологий (операциональный, аналитический, совместный) при проектировании процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису Владеть: В4 - навыками применения клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в

		соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства
	<p>ПКС-3.4. Организует и координирует деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и устранению причин технологических нарушений; осуществляет организацию и управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; осуществляет подготовку предложений по изменению технологии производства</p>	<p>Знать:</p> <p>35 – сущность, принципы клиентоориентированности сервиса, жизненный цикл взаимоотношений с клиентами</p>
		<p>Уметь:</p> <p>У5 – выявлять и устранять причины нарушений применения клиентоориентированных технологий в организации</p>
		<p>Владеть:</p> <p>В5 - методами оценки эффективности использования клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг</p>
<p>ПКС-4 Способен разрабатывать и обосновывать предложения по модернизации систем управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции</p>	<p>ПКС-4.3. Применяет методы и технологии организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства</p>	<p>Знать:</p> <p>36 – принципы и методы применения клиентоориентированных технологий во взаимоотношениях с потребителями и клиентами; каналы взаимодействия клиента с компанией</p>
		<p>Уметь:</p> <p>У6 – создавать системы управления взаимоотношениями с потребителями и собственным персоналом предприятия с учетом требований клиентоориентированности бизнеса</p>
		<p>Владеть:</p> <p>В6 - навыками организации коммуникационного процесса на предприятии с использованием клиентоориентированных технологий</p>

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
очная	4/7	12	22	-	74	-	зачет
заочная	4/7	6	10	-	88	4	зачет

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Теоретические и нормативно-правовые основы исследования клиентоориентированности	1	2	-	8	11	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест
2	2	Клиентоориентированные технологии (CRM): эволюция, сущность, виды и методы	1	2	-	10	13	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест, типовой расчет
3	3	Процесс разработки CRM-стратегии	2	4	-	10	16	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест, типовой расчет
4	4	Процесс создания ценности для клиента	1	2	-	11	14	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест, практическое задание
5	5	Процесс многоканальной интеграции клиента и компании-поставщика	2	4	-	10	16	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест, практическое задание
6	6	Процесс управления информацией о клиентах	1	2	-	8	11	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест, практическое задание
7	7	Процесс оценки эффективности клиентоориентированных технологий	2	2	-	9	13	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест, практическое задание
8	8	Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. Перспективы развития клиентоориентированных технологий	2	4	-	8	14	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест, практическое задание
	Зачет							УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Вопросы к зачету
Итого:			12	22		74	108		

заочная форма обучения (ЗФО)

Таблица 5.1.2

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Теоретические и нормативно-правовые основы исследования клиентоориентированности	0,5	1	-	10	11,5	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест
2	2	Клиентоориентированные технологии (CRM): эволюция, сущность, виды и методы	0,5	1	-	12	13,5	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест, типовой расчет
3	3	Процесс разработки CRM-стратегии	1	1	-	12	14	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест, типовой расчет
4	4	Процесс создания ценности для клиента	0,5	1	-	13	13,5	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест, практическое задание
5	5	Процесс многоканальной интеграции клиента и компании-поставщика	1	2	-	12	15	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест, практическое задание
6	6	Процесс управления информацией о клиентах	0,5	1	-	10	11	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест, практическое задание
7	7	Процесс оценки эффективности клиентоориентированных технологий	1	1	-	11	13	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест, практическое задание
8	8	Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. Перспективы развития клиентоориентированных технологий	1	2	-	10	13	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4. ПКС-4.3.	Тест, практическое задание
	Зачет		-	-	-	4	4	УК-1.3. УК-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.1. ПКС-3.4.	Вопросы к зачету

						ПКС-4.3.	
	Итого:	6	10		94	108	

Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Не реализуется.

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Теоретические и нормативно-правовые основы исследования клиентоориентированности». Клиентоориентированность как философия бизнеса. Клиентоориентированность сотрудников и клиентоориентированность компании. Клиентоориентированный бизнес. Сервис в процессе обслуживания. Система управления продажами и обслуживанием. Инфраструктура клиентоориентированного бизнеса. Брендинг сервиса. Концепции совершенствования товара, интенсификации коммерческих усилий и маркетинга как альтернативы концепции клиентоориентированности. Эффективность клиентоориентированности. Формула NPS (индекс приверженности). Алгоритм внедрения клиентоориентированности в компанию.

Раздел 2. «Клиентоориентированные технологии (CRM): эволюция, сущность, виды и методы». Этапы эволюции клиентоориентированных технологий: зарубежный экскурс. История возникновения и развития подхода CRM в России. Сущность и принципы концепции клиентоориентированных технологий (CRM). Характеристика основных типов CRM. Базовые компоненты CRM-системы. Формы проявления CRM на рынке.

Раздел 3. «Процесс разработки CRM-стратегии». Содержание процесса разработки CRM-стратегии и характеристика ее составных частей. Бизнес-стратегия как часть процесса развития стратегии CRM. Бизнес-видение и его элементы. Отраслевые и конкурентные характеристики процесса разработки CRM-стратегии. Модель отраслевого анализа. Модель общих стратегий. Модель лидеров рынка. Стратегия лидерства по издержкам. Стратегия дифференциации. Стратегия фокусирования. Стратегия лидерства по операциям. Стратегия лидерства по продукту. Стратегия близости к клиенту. Клиентская стратегия.

Раздел 4. «Процесс создания ценности для клиента». Ценность, получаемая клиентом, и элементы процесса ее создания. Предложение клиенту со стороны компании как комплексный набор обещаний ценности. Основное и расширенное предложение клиенту. Модель дополнительных услуг клиенту. Выстраивание взаимоотношений, прибавляющих ценность клиенту. «Лестница лояльности клиентов». Роль «террористов». Участие бренда в образовании ценности для клиента. Предложение ценности и способы ее определения клиентами. Экономика привлечения клиентов. Каналы привлечения клиентов. Экономика удержания клиентов.

Раздел 5. «Процесс многоканальной интеграции клиента и компании-поставщика». Сущность процесса многоканальной интеграции. Роль процесса многоканальной интеграции в рамках управления взаимоотношениями с клиентами. Участники, опции и категории (типы) каналов. Место и роль посредников в создании ценности для клиента, их ориентация. Дезинтермедияция. Реинтермедияция. Общие черты и функции типов каналов. Интеграция и категории каналов. Жизненный цикл взаимоотношений с клиентами. Построение многоканальной стратегии. Постановка целей многоканальной стратегии. Экономика каналов. Выработка стратегии управления интегрированными каналами. Планирование стратегии каналов.

Раздел 6. «Процесс управления информацией о клиентах». Главные технологические компоненты процесса управления информацией о клиентах. Технические препятствия на пути клиентоориентированных технологий. Репозиторий данных о клиентах. Обычное и операционное хранилище данных о клиентах. Варианты CRM-стратегии в отношении

репозитория данных о клиентах: тактическая база данных о клиентах и система поддержки принятия решений, витрины данных о клиентах, корпоративное хранилище данных о клиентах, интегрированные CRM-решения. Аналитические средства для эффективного использования хранилища данных о клиентах. Анализ сегментации рынка. Группировка по родственным признакам. Управление текучестью кадров. Профилирование клиентов. Анализ рентабельности. Информационные системы как базы данных о клиентах и их место в разработке эффективной стратегии CRM. Выбор компьютерного оборудования.

Раздел 7. «Процесс оценки эффективности клиентоориентированных технологий». Критерии и показатели эффективности CRM. Факторы, влияющие на эффективность CRM: увеличение ценности для стейкхолдеров и снижение издержек. Модель взаимосвязей («услуги-прибыль»). Финансовые показатели эффективности клиентоориентированных технологий (EVA, SVA, MVA, CFROI). Международные стандарты эффективности CRM: SMAT (оценка менеджмента клиентов), COPC (оценка эффективности операций по работе с клиентами). Метрики клиентов. Метрики человеческого фактора и процессов. Стратегическая метрика. Метрика сравнительной результативности стратегии CRM. Специальные метрики. Выбор ключевых показателей эффективности клиентоориентированных технологий. Сбалансированная карта показателей деятельности компании. Модели взаимосвязей и цепочка «услуги-прибыль». Создание системы мониторинга эффективности CRM. Стратегические карты и карты успеха. Оценка рентабельности инвестиций в клиентоориентированные технологии.

Раздел 8. «Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. Перспективы развития клиентоориентированных технологий». Динамика развития и основные тенденции мирового рынка клиентоориентированных технологий. Особенности российского рынка систем управления клиентской базой и его отличия от соответствующего западного рынка. Лидеры отечественного рынка систем управления клиентской базой. Распределение проектов внедрения CRM-систем по федеральным округам России и ее отраслям хозяйства. Критерии выбора CRM-системы. Совокупная стоимость владения CRM-системой и главные ее составляющие. Современные концепции управления взаимоотношениями с клиентами (CEM, CMR, E-CRM, TRM). Тенденции развития клиентоориентированных технологий в РФ. Социальный CRM и его отличия от традиционных клиентоориентированных технологий. Модель SaaS.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Объем, час.	Тема лекции
		ОФО	ЗФО	
1	1	1	0,5	Теоретические и нормативно-правовые основы исследования клиентоориентированности
2	2	1	0,5	Клиентоориентированные технологии (CRM): эволюция, сущность, виды и методы
3	3	2	1	Процесс разработки CRM-стратегии
4	4	1	0,5	Процесс создания ценности для клиента
5	5	2	1	Процесс многоканальной интеграции клиента и компании-поставщика
6	6	1	0,5	Процесс управления информацией о клиентах
7	7	2	1	Процесс оценки эффективности клиентоориентированных технологий
8	8	2	1	Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. Перспективы развития клиентоориентированных технологий
Итого:		12	6	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.		Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	
1	1	2	1	Теоретические и нормативно-правовые основы исследования клиентоориентированности
2	2	2	1	Клиентоориентированные технологии (CRM): эволюция, сущность, виды и методы
3	3	4	1	Процесс разработки CRM-стратегии
4	4	2	1	Процесс создания ценности для клиента
5	5	4	2	Процесс многоканальной интеграции клиента и компании-поставщика
6	6	2	1	Процесс управления информацией о клиентах
7	7	2	1	Процесс оценки эффективности клиентоориентированных технологий
8	8	4	2	Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. Перспективы развития клиентоориентированных технологий
Итого:		22	10	

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.4

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.		Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО		
1	1	8	10	Теоретические и нормативно-правовые основы исследования клиентоориентированности	Подготовка к практическим занятиям и тесту
2	2	10	12	Клиентоориентированные технологии (CRM): эволюция, сущность, виды и методы	Подготовка к практическим занятиям и тесту
3	3	10	12	Процесс разработки CRM-стратегии	Подготовка к тесту
4	4	11	13	Процесс создания ценности для клиента	Подготовка к практическим занятиям и тесту
5	5	10	12	Процесс многоканальной интеграции клиента и компании-поставщика	Подготовка к практическим занятиям и тесту
6	6	8	10	Процесс управления информацией о клиентах	Подготовка к практическим занятиям и тесту
7	7	9	11	Процесс оценки эффективности клиентоориентированных технологий	Подготовка к практическим занятиям и тесту
8	8	8	10	Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. Перспективы развития клиентоориентированных технологий	Подготовка к практическим занятиям и тесту
зачет			4		Подготовка к зачету.
Итого:		74	92		

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- информационно-коммуникационные технологии (визуализация учебного материала в MS Power Point в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- технологии коллективного взаимодействия (работа в малых группах (практические занятия);

- репродуктивные технологии (разбор практических ситуаций (практические занятия)).

6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

7. Контрольные работы

7.1. Методические указания для выполнения контрольных работ

Выбор задания на контрольную работу осуществляется из перечня, приведенного в таблице по последней цифре зачетной книжки и по последней цифре зачетной книжки, умноженной на 2.

Основные требования к написанию текста контрольной работы: логичность и цельность изложения текста работы (от общего к частному); соблюдение правил оформления работы, в том числе и научно-справочного материала; научное, литературное и техническое редактирование.

Структура изложения материала контрольной работы студента должна включать: введение; основную часть; заключение. Во введении автор работы раскрывает значение и необходимость рассмотрения проблемы, обосновывает ее актуальность, определяет цель выполнения данного задания. При раскрытии темы необходимо показать умение работать с литературой, сравнивать, анализировать и обобщать исходные данные. Одновременно требуется осветить теоретические положения, проанализировать нормативно-правовую базу, привлечь материалы практики. В заключении приводится краткое обобщение содержания основной части, подводятся итоги проделанной работы, делаются краткие общие выводы.

Ответы на вопросы должны быть обоснованы ссылками на литературные источники.

Контрольная работа оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ на одной стороне листа формата А4 с соответствующим образом оформленным титульным листом, где указывается также номер варианта и номер шифра зачетной книжки. Используется шрифт «Times New Roman» размером № 14. Интервал полуторный.

Поля страницы должны иметь следующие размеры: левое – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм.

Страницы нумеруются арабскими цифрами с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки. Титульный лист включается в общую нумерацию без проставления на нем номера страницы.

Трудоемкость работ по сбору материала и написанию контрольной работы составляет 16 часов.

7.2. Тематика контрольных работ

1. Понятие клиентоориентированого сервиса.
2. Понятие технологии активных продаж гостиничных продуктов.
3. Факторы, влияющие на эффективность продаж гостиничных продуктов.
4. Методы анализа рынка гостиничных услуг, как основа повышения эффективности продаж.
5. Понятие «Организация обслуживания населения», его составные части.
6. Основные этапы обслуживания потребителей в турагентских предприятиях.
7. Сущность понятия «качество услуг». Составляющие качества оказания услуг в гостиничных фирмах.

8. Ритуалы на предприятиях туристической индустрии. Актуальность ритуального подхода к деятельности персонала в клиентской зоне. Значимость сервисных ритуалов в современных условиях.

9. «Петля качества». Характеристики основных входящих элементов.

10. Понятие услуги. Отличительные характеристики услуги. Семь «не» (на конкретных примерах).

11. Соотношение восприятия и ожидания клиента. Основные формулы восприятия и ожидания и их сущность.

12. Специфика обслуживания клиентов по телефону. Основные правила.

13. Типология клиентов в индустрии туризма. Отличительные особенности.

14. «Страхи» потенциальных клиентов гостиниц и методы их преодоления.

15. Эволюция развития CRM (Customer Relationship Management).

8. Оценка результатов освоения дисциплины

с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1 текущая аттестация		
1	Тестирование	10
2	Представление решения кейс-заданий	20
	ИТОГО за первую текущую аттестацию	30
2 текущая аттестация		
1	Тестирование	10
2	Представление решения кейс-заданий	20
	ИТОГО за вторую текущую аттестацию	30
3 текущая аттестация		
1	Тестирование	10
2	Представление решения кейс-заданий	30
	ИТОГО за третью текущую аттестацию	40
	ВСЕГО	100

8.3. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.2.

Таблица 8.2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Тестирование	30
2	Представление решения кейс-заданий	70
	ВСЕГО	100

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины/модуля

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

- Цифровой образовательный ресурс – библиотечная система IPR SMART — <https://www.iprbookshop.ru/>

- Электронно-библиотечная система «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>

- Образовательная платформа ЮРАЙТ www.urait.ru

- Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>

- Национальная электронная библиотека (НЭБ)

- Библиотеки нефтяных вузов России :

- Электронная нефтегазовая библиотека РГУ нефти и газа им. Губкина <http://elib.gubkin.ru/>,

- Электронная библиотека Уфимского государственного нефтяного технического университета <http://bibl.rusoil.net/> ,

- Библиотечно-информационный комплекс Ухтинского государственного технического университета УГТУ <http://lib.ugtu.net/books>

- Электронная справочная система нормативно-технической документации «Технорматив».

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Microsoft Office Professional Plus;

2. Windows 8

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин, практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
1	Клиентоориентированные технологии	Лекционные занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70
		Практические занятия: Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная.	625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70

11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Важной формой самостоятельной работы студента является систематическая и планомерная подготовка к практическому занятию. После лекции студент должен познакомиться с планом практических занятий и списком обязательной и дополнительной литературы, которую необходимо прочитать, изучить и законспектировать. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического занятия.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых источников и монографических работ. Важным этапом в самостоятельной работе студента является повторение материала по конспекту лекции. Одна из главных составляющих внеаудиторной подготовки – работа с книгой. Она предполагает: внимательное прочтение, критическое осмысление содержания, обоснование собственной позиции по дискуссионным моментам, постановки интересующих вопросов, которые могут стать предметом обсуждения на практическом занятии.

В начале практического занятия должен присутствовать организационный момент и вступительная часть. Преподаватель произносит краткую вступительную речь, где формулируются основные вопросы и проблемы, способы их решения в процессе работы.

В конце каждой темы подводятся итоги, предлагаются темы докладов, выносятся вопросы для самоподготовки. Как средство контроля и учета знаний студентов в течение семестра проводятся контрольные работы.

Практические занятия являются одной из важнейших форм обучения студентов: они позволяют студентам закрепить, углубить и конкретизировать знания по курсу алгебры и теории чисел, подготовиться к научно-исследовательской деятельности. В процессе работы на практических занятиях обучающийся должен совершенствовать умения и навыки самостоятельного анализа источников и научной литературы, что необходимо для научно-исследовательской работы.

Усвоенный материал необходимо научиться применять при решении практических задач.

Успешному осуществлению внеаудиторной самостоятельной работы способствуют тестирования. Они обеспечивают непосредственную связь между студентом и преподавателем (по ним преподаватель судит о трудностях, возникающих у студентов в ходе учебного процесса, о степени усвоения предмета, о помощи, какую надо указать, чтобы устранить пробелы в знаниях); они используются для осуществления контрольных функций.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является одной из важнейших форм изучения любой дисциплины. Она позволяет систематизировать и углубить теоретические знания, закрепить умения и навыки, способствует развитию умений пользоваться научной и учебно-методической литературой. Познавательная деятельность в процессе самостоятельной работы требует от студента высокого уровня активности и самоорганизованности.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов представляет собой логическое продолжение аудиторных занятий. Затраты времени на выполнение этой работы регламентируются рабочим учебным планом. Режим работы выбирает сам обучающийся в зависимости от своих способностей и конкретных условий.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Самостоятельная работа включает в себя работу с конспектом лекций, изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, подготовка мультимедиа-сообщений/докладов, подготовка реферата, тестирование, решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, научно-исследовательскую работу и др.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и, собственно, конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию, поскольку в первые минуты лекции объявляется тема лекции, формулируется ее основная цель. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции. Здесь не следует путать такие понятия как слышать и слушать. Слушание лекции состоит из нескольких этапов, начиная от слышания (первый шаг в процессе осмысленного слушания) и заканчивая оценкой сказанного.

Чтобы процесс слушания стал более эффективным, нужно разделять качество общения с лектором, научиться поддерживать непрерывное внимание к выступающему. Для оптимизации процесса слушания следует:

1. научиться выделять основные положения. Нельзя понять и запомнить все, что говорит выступающий, однако можно выделить основные моменты. Для этого необходимо обращать внимание на вводные слова, словосочетания, фразы, которые используются, как правило, для перехода к новым положениям, выводам и обобщениям;

2. во время лекции осуществлять поэтапный анализ и обобщение, услышанного. Необходимо постоянно анализировать и обобщать положения, раскрываемые в речи говорящего. Стараясь представить материал обобщенно, мы готовим надежную базу для экономной, свернутой его записи. Делать это лучше всего по этапам, ориентируясь на момент логического завершения одного вопроса (подвопроса, тезиса и т.д.) и перехода к другому;

3. готовность слушать выступление лектора до конца.

Слушание является лишь одним из элементов хорошего усвоения лекционного материала.

Поток информации, который сообщается во время лекции необходимо фиксировать, записывать – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции.

Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых

групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Главным отличием конспекта лекции от текста является свертывание текста. При ведении конспекта удаляются отдельные слова или части текста, которые не выражают значимую информацию, а развернутые обороты речи заменяют более лаконичными или же синонимичными словосочетаниями. При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры – очень кратко. Особенно важные моменты лекции, на которые следует обратить особое внимание лектор, как правило, читает в замедленном темпе, что позволяет сделать их запись дословной. Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Клиентоориентированные технологии

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
УК-1	УК-1.3. Использует методики системного подхода при решении поставленных задач	Знать: З1 – понятия и принципы системного подхода	Не знает понятия и принципы системного подхода	Частично воспроизводит понятия и принципы системного подхода	Дает полные ответы, частично правильные о понятиях и принципах системного подхода	Знает понятия и принципы системного подхода
		Уметь: У1 – выделить свойства объекта исследования, как системы	Не умеет выделить свойства объекта исследования, как системы	Умеет выделить свойства объекта исследования, как системы, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики	Умеет выделить свойства объекта исследования, как системы, допуская неточности с учетом специфики	Умеет выделить свойства объекта исследования, как системы
		Владеть: В1 - навыками исследования с применением принципов системного подхода для решения поставленных задач	Не владеет навыками исследования с применением принципов системного подхода для решения поставленных задач	Слабо владеет навыками исследования с применением принципов системного подхода для решения поставленных задач	Уверенно владеет навыками исследования с применением принципов системного подхода для решения поставленных задач	Безупречно владеет навыками исследования с применением принципов системного подхода для решения поставленных задач
УК-2	УК-2.2. Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений	Знать: З2 – оптимальные способы решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений	Не знает оптимальные способы решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений	Частично воспроизводит оптимальные способы решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений	Дает полные ответы, частично правильные о оптимальные способы решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений	Знает оптимальные способы решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений
		Уметь: У2 – формулировать взаимосвязанные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели	Не умеет формулировать взаимосвязанные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели	Умеет формулировать взаимосвязанные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики	Умеет формулировать взаимосвязанные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели, допуская неточности с учетом специфики	Умеет формулировать взаимосвязанные задачи, обеспечивающие достижение поставленной цели

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		Владеть: В2 – навыком выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи	Не владеет навыком выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи	Слабо владеет навыком выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи	Уверенно владеет навыком выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи	Безупречно владеет навыком выбора оптимального способа решения поставленной задачи, исходя из учета имеющихся ресурсов и планируемых сроков реализации задачи
ПКС-2	ПКС-2.4. – Выполняет администрирование, документационное сопровождение и диагностику эффективности проектирования и процессов постпродажного обслуживания и сервиса, управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей, имеющихся ресурсов и ограничений	Знать: З3 – методические основы администрирования, документационного сопровождения клиентоориентированных технологий в организации	Не знает методические основы администрирования, документационного сопровождения клиентоориентированных технологий в организации	Частично воспроизводит методические основы администрирования, документационного сопровождения клиентоориентированных технологий в организации	Дает полные ответы, частично правильные о методические основы администрирования, документационного сопровождения клиентоориентированных технологий в организации	Знает методические основы администрирования, документационного сопровождения клиентоориентированных технологий в организации
		Уметь: УЗ – разрабатывать локальные нормативные акты администрирования, документационного сопровождения применения клиентоориентированных технологий в организации	Не умеет разрабатывать локальные нормативные акты администрирования, документационного сопровождения применения клиентоориентированных технологий в организации	Умеет разрабатывать локальные нормативные акты администрирования, документационного сопровождения применения клиентоориентированных технологий в организации, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики	Умеет разрабатывать локальные нормативные акты администрирования, документационного сопровождения применения клиентоориентированных технологий в организации, допуская ряд принципиальных неточности с учетом специфики	Умеет разрабатывать локальные нормативные акты администрирования, документационного сопровождения применения клиентоориентированных технологий в организации
		Владеть: В3 – навыками администрирования, документационного сопровождения клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства	Не владеет навыками администрирования, документационного сопровождения клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства	Слабо владеет навыками администрирования, документационного сопровождения клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства	Уверенно владеет навыками администрирования, документационного сопровождения клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства	Безупречно владеет навыками администрирования, документационного сопровождения клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
ПКС-3	ПКС-3.1. Применяет основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, а также взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции в процессе профессиональной деятельности	Знать: 34 – нормативно-правовые и методические основы применения клиентоориентированных технологий в организации и управлении процессами постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг	Не знает нормативно-правовые и методические основы применения клиентоориентированных технологий в организации и управлении процессами постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг	Частично воспроизводит нормативно-правовые и методические основы применения клиентоориентированных технологий в организации и управлении процессами постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг	Дает полные ответы, частично воспроизводит нормативно-правовые и методические основы применения клиентоориентированных технологий в организации и управлении процессами постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг	Знает нормативно-правовые и методические основы применения клиентоориентированных технологий в организации и управлении процессами постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг
		Уметь: У4 – применять основные типы клиентоориентированных технологий (операциональный, аналитический, совместный) при проектировании процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису	Не умеет применять основные типы клиентоориентированных технологий (операциональный, аналитический, совместный) при проектировании процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису	Умеет применять основные типы клиентоориентированных технологий (операциональный, аналитический, совместный) при проектировании процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики	Умеет применять основные типы клиентоориентированных технологий (операциональный, аналитический, совместный) при проектировании процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису, допуская неточности с учетом специфики	Умеет применять основные типы клиентоориентированных технологий (операциональный, аналитический, совместный) при проектировании процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису
		Владеть: В4 - навыками применения клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства	Не владеет навыками применения клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства	Слабо владеет навыками применения клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства	Уверенно владеет навыками применения клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства	Безупречно владеет навыками применения клиентоориентированных технологий при проектировании процесса оказания услуг в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства
ПКС-3	ПКС-3.4. Организует и координирует деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса,	Знать: 35– сущность, принципы клиентоориентированности сервиса, жизненный цикл взаимоотношений с клиентами	Не знает сущность, принципы клиентоориентированности сервиса, жизненный цикл взаимоотношений с клиентами	Частично воспроизводит сущность, принципы клиентоориентированности сервиса, жизненный цикл взаимоотношений с клиентами	Дает полные ответы, частично воспроизводит сущность, принципы клиентоориентированности сервиса, жизненный цикл взаимоотношений с клиентами	Знает сущность, принципы клиентоориентированности сервиса, жизненный цикл взаимоотношений с клиентами

Код комп е- тенц ии	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
	выявлению и устранению причин технологическ их нарушений; осуществляет организацию и управление взаимоотноше ниями с внешними контрагентами по постпродажно му обслуживанию и сервису и потребителями продукции; осуществляет подготовку предложений по изменению технологии производства	Уметь: У5 – выявлять и устранять причины нарушений применения клиентоориентиров анных технологий в организации	Не умеет выявлять и устранять причины нарушений применения клиентоориентиров анных технологий в организации	Умеет выявлять и устранять причины нарушений применения клиентоориентиров анных технологий в организации, допуская ряд значительных ошибок с учетом специфики	Умеет выявлять и устранять причины нарушений применения клиентоориентиров анных технологий в организации, допуская непринципиальные неточности с учетом специфики	Умеет выявлять и устранять причины нарушений применения клиентоориентиров анных технологий в организации
		Владеть: В5 - методами оценки эффективности использования клиентоориентиров анных технологий при проектировании процесса оказания услуг	Не владеет методами оценки эффективности использования клиентоориентиров анных технологий при проектировании процесса оказания услуг	Слабо владеет методами оценки эффективности использования клиентоориентиров анных технологий при проектировании процесса оказания услуг	Уверенно владеет методами оценки эффективности использования клиентоориентиров анных технологий при проектировании процесса оказания услуг	Безупречно владеет методами оценки эффективности использования клиентоориентиров анных технологий при проектировании процесса оказания услуг

КАРТА

обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Клиентоориентированные технологии

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489346	ЭР*	25	100	+
2	Симонов, С. Г. Формирование и развитие инфраструктуры потребительского рынка на уровне городской агломерации в странах евразийского экономического союза : монография / С. Г. Симонов, Л. В. Эпп ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2017. - 106 с. : рис., табл. - Электронная библиотека ТИУ.	10+ЭР*	25	100	+
3	Джон, Шоул Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Шоул Джон ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. Григорьевой. — 5-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 344 с. — ISBN 978-5-9614-2269-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/86759.html	ЭР*	25	100	+
4	Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489496	ЭР*	25	100	+
5	Крюкова, А. А. ERP-системы и корпоративные порталы : учебное пособие / А. А. Крюкова. — Самара : ПГУТИ, 2019. — 255 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/223235	ЭР*	25	100	+

6	Тынянкин, О. А. Сервисная деятельность: теория и практика : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 - Менеджмент, профиль подготовки "Менеджмент организации" / О. А. Тынянкин, А. С. Кузнецова ; ВГАФК. - Волгоград : ВГАФК, 2016. - 300 с. - URL: https://e.lanbook.com/book/158093	ЭР*	25	100	+
7	Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой : учебник / Е. Н. Жильцов, Е. В. Егоров. — 4-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2022. — 496 с. — ISBN 978-5-394-04386-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277667	ЭР*	25	100	+

ЭР* – электронный ресурс для автор. пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>