

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**СОГЛАСОВАНО**

**Заведующий кафедрой**

**Кафедра торгового дела и  
маркетинга**

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий ОП ВО

**УТВЕРЖДАЮ**

**Заведующий кафедрой**

**Кафедра торгового дела и  
маркетинга**

наименование кафедры

**Ю.Ю. Суслова**

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
КОММЕРЧЕСКАЯ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЙ  
ТОРГОВЛИ  
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ  
СЕРВИС**

Дисциплина Б1.В.01.05 КОММЕРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ  
ПРЕДПРИЯТИЙ ТОРГОВЛИ  
Клиентоориентированный сервис

Направление подготовки /  
специальность

Направленность  
(профиль)

Форма обучения

очно-заочная

Год набора

2021

Красноярск 2021

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования с учетом профессиональных стандартов по укрупненной группе

380000 «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»

---

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

38.03.06 Торговое дело

---

очно-заочная форма обучения

---

2021 год набора

---

Программу  
составили

канд.экон.наук, доцент, Ананьева Надежда  
Васильевна

---

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью освоения дисциплины «Клиентоориентированный сервис» является получение знаний об особенностях клиентоориентированного подхода, о видах и технологиях клиентоориентированного сервиса, а также формирование навыков работы с клиентами.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачами дисциплины являются:

- обучение и усвоение основных теоретических положений курса и ключевых понятий;

- изучение содержания и факторов, влияющих на организацию клиентоориентированного сервиса;

- анализ структуры и технологии организации клиентоориентированного сервиса;

- рассмотрение способов организации клиентоориентированного сервиса на предприятиях;

- изучение алгоритма организации клиентоориентированного сервиса на предприятии;

- рассмотрение особенностей планирования клиентоориентированного сервиса на разных сервисных предприятиях;

- обеспечения особенностей и направлений развития клиентоориентированного сервиса;

- формирование информационных и иных технологий для применения их в организации клиентоориентированного сервиса.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

<b>ПК-13:Способен обеспечивать разработку каналов сбыта и управлять проектами по поставкам и продвижению товаров к потребителям</b>	
<b>ПК-13.1:Способен осуществлять разработку каналов сбыта</b>	
Уровень 1	методы работы с клиентской базой и обеспечивать поддержание контактов с клиентами
Уровень 1	оценивать особенности корпоративных и потенциальных клиентов и обеспечивать поддержание с клиентами
Уровень 1	приемами работы с потенциальными и корпоративными клиентами
<b>ПК-13.2:Способен управлять проектами по поставкам и продвижению товаров к потребителям</b>	
Уровень 1	технологии подготовки коммерческих предложений
Уровень 1	работать с претензиями клиентов по контролю и поставки товаров
Уровень 1	системными подходами к решению проблем в клиентском сервисе по

#### 1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Деловые коммуникации

Основы смарт-бизнеса

информационные системы в торговле и сервисе

Цифровые технологии и инфраструктура торговли

E-commerce

Web-проектирование и web-дизайн

#### 1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

<https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=24770>

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	Семестр
		3
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>3 (108)</b>	<b>3 (108)</b>
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>0,56 (20)</b>	<b>0,56 (20)</b>
занятия лекционного типа	0,28 (10)	0,28 (10)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	0,28 (10)	0,28 (10)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2,44 (88)</b>	<b>2,44 (88)</b>
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
<b>Промежуточная аттестация (Зачёт)</b>		

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Модуль 1. Построение системы клиентоориентированного сервиса в организации	6	5	0	44	ПК-13.1 ПК-13.2
2	Модуль 2. Эффективные коммуникации с клиентами	4	5	0	44	ПК-13.1 ПК-13.2
Всего		10	10	0	88	

#### 3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Основы клиентоориентированного сервиса	2	0	0
2	1	Клиентоориентированный подход как основной аспект организации обслуживания	1	0	0
3	1	Использование книги предложений и работа с рекламациями в интересах развития компании	1	0	0

4	1	Развитие клиентоориентированных услуг населению	2	0	0
5	2	Рынок CRM решений в России	1	0	0
6	2	Рынок CRM-решений за рубежом	1	0	0
7	2	Клиентоориентированный сервис	1	0	0
8	2	Мировой рынок клиентоориентированных систем	1	0	0
Всего			10	0	0

### 3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Основы клиентоориентированного сервиса	2	0	0
2	1	Клиентоориентированный подход как основной аспект организации обслуживания	1	0	0
3	1	Использование книги предложений и работа с рекламациями в интересах развития компании	1	0	0
4	1	Развитие клиентоориентированных услуг населению	1	0	0
5	2	Рынок CRM решений в России	1	0	0
6	2	Рынок CRM-решений за рубежом	1	0	0
7	2	Клиентоориентированный сервис	2	0	0
8	2	Мировой рынок клиентоориентированных систем	1	0	0
Всего			10	0	0

### 3.4 Лабораторные занятия

№	№	Наименование занятий	Объем в акад. часах
---	---	----------------------	---------------------

п/п	раздела дисциплины		Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Результаты					

## 5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

## 6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кулинар. ин-т Америки	Безупречный сервис: книга о том, как привлечь и удержать гостей, - для официантов, менеджеров и владельцев ресторанов	Москва: Ресторанные ведомости, 2010
Л1.2	Блэкуэлл Р., Мينيард П., Энджел Дж.	Поведение потребителей: учебник	СПб.: Питер, 2007
Л1.3	Земляк С. В., Гусарова О. М., Кондрашов В. М., Степанова С. А., Жильцов Д. А., Жильцова О. Н., Лапшова О. А., Никитас Д. В., Савченко Ю. Ю., Старцева Н. В., Шеломенцева М. В., Яшенкова Н. А.	Управление продажами: Учебник	Москва: Вузовский учебник, 2017
Л1.4	Драганчук Л.С.	Поведение потребителей: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год



Л2.1	Иванов В. Н.	Защита прав потребителя: законодательные акты, правила обслуживания, практические советы, образцы документов для обращения в суд	Москва: ЦИТАДЕЛЬ, 1996
Л2.2	Шавровская М. Н.	Клиентоориентированность персонала: формирование и оценка: автореф. дис. ... канд. экон. наук	Омск, 2011
Л2.3	Багаев А. Н.	Школа продаж. Как завоевать клиента	Ростов н/Д: Феникс, 2006
Л2.4	Барлоу Д., Мёллер К.	Жалоба - это подарок. Как сохранить лояльность клиентов в сложных ситуациях: [перевод с английского]	Москва: Альпина Паблишер, 2015
Л2.5	Свириденко Ю. П., Хмелев В. В.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017
Л2.6		Сервис в России и за рубежом, 2018, № Том 12. 1(79): сетевой научный жуонал	Москва: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2018
Л2.7		Сервис в России и за рубежом, 2018, № Том 12. 2(80): сетевой научный жуонал	Москва: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2018
<b>6.3. Методические разработки</b>			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Карпычева О.В	Поведение потребителей: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...38.03.02.04 Маркетинг]	Красноярск: СФУ, 2019

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

Э1	Все о CRM	<a href="http://www.SAP.com">http://www.SAP.com</a>
Э2	История CRM	<a href="http://www.osp.ru/">http://www.osp.ru/</a>
Э3	Словари и справочники	<a href="http://dic.academic.ru/">http://dic.academic.ru/</a>

## **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Учебная деятельность студента в процессе изучения дисциплины строится из контактных форм работы - это лекции, семинарские

занятия, подготовка и обсуждение реферата по одной из предложенных тем, самостоятельная работа студентов (над нормативными документами, научной и учебной литературой, освоение статистической и аналитической информации), использование индивидуальных консультаций, завершающее итоговое испытание - зачет.

Работа на лекциях является очень важным видом студенческой деятельности, где излагаются основные теоретические положения и концепции курса, дающие студентам информацию, соответствующую программе.

Лекционный материал дисциплины структурирован по разделам и темам. Каждый раздел определяет уровень знаний и навыков, необходимых учащемуся для подготовки к профессиональной деятельности

Основная часть времени отводится на знакомство с литературными источниками, которые предлагаются к изучению, работу библиотечных фондов вуза и города, а также освоение электронных источников информации. Конспектируя наиболее важные вопросы, имеющие научно-практическую значимость, новизну, актуальность, делая выводы, заключения, высказывая практические замечания, выдвигая различные положения, гипотезы, студенты глубже понимают вопросы курса.

Краткие записи лекций (конспектирование) помогает усвоить материал. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины.

Подготовка к семинарам осуществляется в соответствии с планом занятия, в котором дается список литературы

Выступление на семинаре должно быть компактным и вразумительным, без неоправданных отступлений и рассуждений. Студент должен излагать материал выступления свободно. Необходимо концентрировать свое внимание на том, что выступление должно быть обращено к аудитории, а не к преподавателю. По окончании семинарского занятия студенту следует повторить выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе. Для этого студенту в течение семинара следует делать пометки. Более того в случае неточностей и (или) непонимания какого-либо вопроса пройденного материала студенту следует обратиться к преподавателю для получения необходимой консультации и разъяснения возникшей ситуации.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце семинара, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент

имеет право ознакомиться с ними.

Тест это система стандартизированных вопросов (заданий) позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. О проведении теста, его формы, а также раздел (темы) дисциплины, выносимые на тестирование, доводит до сведения студентов преподаватель, ведущий семинарские занятия. Терминологический словарь выносится на текущий контроль.

Самостоятельная работа формирует творческую поисковую активность студентов, представление о своих научных и социальных возможностях, а также способность выделять главное, развивает и совершенствует логическое мышление. Для успешной сдачи зачета необходимо изучить теоретическую часть курса, научиться применять теоретические знания в практической профессиональной деятельности, практическом выполнении заданий самостоятельной работы.

Самостоятельная работа включает:

1. Освоение теоретического материала,
2. Изучение публикаций по актуальным экономическим вопросам, связанным с проблематикой дисциплины
3. Подготовка докладов по темам в соответствии с программой курса.
4. Ответы на контрольные вопросы, выполнение контрольных заданий, предложенных в учебно-тематическом плане практических занятий и текущем контроле знаний студентов.
5. Тестирование студентов.
6. Консультации преподавателя по наиболее сложным темам.

На самостоятельную работу студента в ЭОК отводится:

- изучение теоретического курса и закрепления практического материала (ЭОК)
- задания в ЭОК (анализ и написание статьи, аннотации, реферат, эссе)
- самоконтроль (тестирование в ЭОК)

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы и положительной оценки.

## **9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### **9.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

9.1.1	В учебном процессе по данной дисциплине используется MS Office, Internet Explorer.
9.1.2	Лицензионное программное обеспечение:

9.1.3	Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицензиат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
9.1.4	Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицензиат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
9.1.5	ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лицензиат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
9.1.6	Kaspersky Endpoint Security Лицензиат 2462-170522-081649-547-546 от 22.05.2017.

## 9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	Обучающимся обеспечен доступ к профессиональным базам данных и информационным справочным системам, электронно-библиотечным системам:
9.2.2	Библиотека учебной и научной литературы: <a href="http://www.i-u.ru/biblio">http://www.i-u.ru/biblio</a>
9.2.3	Научная электронная библиотека (eLIBRARY.RU): <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
9.2.4	ЭБ Издательского дома «Гребенников»: <a href="http://grebennikon.ru">http://grebennikon.ru</a>
9.2.5	Электронно-библиотечная система "ИНФРА-М": <a href="http://www.znaniium.com">http://www.znaniium.com</a>
9.2.6	Электронно-библиотечная система «Лань»: <a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>
9.2.7	Электронный каталог библиотеки ТЭИ СФУ: <a href="http://elcat.kgtei.ru:82/">http://elcat.kgtei.ru:82/</a>
9.2.8	Электронный каталог НБ СФУ

## 10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы бакалавров, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).