

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ
Директор по образовательной
деятельности

_____ С.Т. Князев
«___» _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1163904	Технологии работы с клиентами

Екатеринбург

Перечень сведений о рабочей программе модуля	Учетные данные
Образовательная программа 1. Сервис	Код ОП 1. 43.03.01/33.01
Направление подготовки 1. Сервис	Код направления и уровня подготовки 1. 43.03.01

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Бочкарева Елена Сергеевна	кандидат исторических наук, без ученого звания	Доцент	истории России
2	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
3	Курумчина Анна Эдхемовна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
4	Попов Евгений Анатольевич	кандидат культурологии, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна

Согласовано:

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Технологии работы с клиентами

1.1. Аннотация содержания модуля

Модуль «Технологии работы с клиентами» направлен на формировании профессиональной компетенции бакалавра сервиса по работе в контактной зоне сервиса. Знания и навыки, полученные в ходе освоения модуля, позволят осуществлять эффективную коммуникацию и демонстрировать технологические приемы взаимодействия с клиентом. Модуль расширяет знания, умения и навыки, полученные в ходе освоения модулей: «Теория управления в сервисе», а также применяются знания и навыки, полученные в ходе освоения модуля «Основы гуманитарного знания».

1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Поведение потребителей	2
2	Профессиональная этика и этикет	3
3	Работа с клиентами	3
ИТОГО по модулю:		8

1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	Не предусмотрены
Постреквизиты и кореквизиты модуля	1. Теория управления в сервисе

1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3
Поведение потребителей	ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной	З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области

	<p>деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов</p>	<p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p> <p>П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания</p>
	<p>ПК-8 - Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>З-2 - Основные потребности и психофизиологические возможности, типологии потребителей, типологии поведения потребителей</p> <p>У-1 - Проводить оценку психических, физиологических особенностей потребителей</p> <p>П-3 - Применять технологии работы с клиентами в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности</p> <p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью</p> <p>Д-2 - Демонстрирует логическое и толерантное мышление, умение убеждать и достигать поставленных целей</p>
	<p>ПК-9 - Способен к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными</p>	<p>З-2 - Психологические особенности и методы психодиагностики, типологии потребителей, типологии поведения потребителей</p> <p>У-3 - Выбирать и использовать методики проведения исследований социально-</p>

	традициями и психологическими особенностями потребителя в процессе сервисной деятельности	психологических особенностей потребителя с учетом этнокультурной и региональной специфики П-1 - Владеть навыками управления взаимодействием представителей различных культур процессе оказания услуг
Профессиональная этика и этикет	ОПК-6 - Способен поддерживать уровень профессиональной культуры, соблюдать профессиональные этические нормы. Демонстрирует открытость в получении обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях	3-1 - Характеризовать особенности, пути и средства формирования и поддержания профессиональной культуры 3-2 - Обосновать роль профессиональной культуры и значимость соблюдения профессиональных этических норм для успешной профессиональной деятельности 3-3 - Описать принципы, каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях 3-4 - Привести примеры социального эффекта и последствий получения обратной связи о профессиональной деятельности У-1 - Обосновать выбор путей и средств формирования и поддержания профессиональной культуры У-2 - Самостоятельно выбирать каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности П-1 - Создавать модели получения обратной связи от субъектов, вовлеченных в профессиональную деятельность, с описанием социального эффекта и ее последствий П-2 - Составлять план мероприятий по формированию и поддержанию профессиональной культуры Д-1 - Демонстрировать стремление к профессиональному росту и развитию, самокритичность и умение учиться, нацеленность на результат Д-2 - Проявлять коммуникативные умения
	ПК-8 - Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию,	3-3 - Принципы, нормы составляющие основу деловых отношений и делового этикета; профессионально-этические нормы и стандарты профессионального общения

	<p>согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>П-1 - Внедрять этические принципы и нормы, деловой этикет в практику профессиональных отношений с потребителем</p> <p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью</p> <p>Д-2 - Демонстрирует логическое и толерантное мышление, умение убеждать и достигать поставленных целей</p>
<p>Работа с клиентами</p>	<p>ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов</p>	<p>З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p> <p>П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания</p>
	<p>ОПК-6 - Способен поддерживать уровень профессиональной культуры, соблюдать профессиональные этические нормы. Демонстрирует открытость в получении</p>	<p>З-3 - Описать принципы, каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях</p> <p>З-4 - Привести примеры социального эффекта и последствий получения обратной связи о профессиональной деятельности</p>

<p>обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях</p>	<p>У-2 - Самостоятельно выбирать каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности</p> <p>П-1 - Создавать модели получения обратной связи от субъектов, вовлеченных в профессиональную деятельность, с описанием социального эффекта и ее последствий</p> <p>Д-2 - Проявлять коммуникативные умения</p>
<p>ПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>З-2 - Основы организации и планирования и реализации деятельности предприятий сервиса</p> <p>У-1 - Определять цели и задачи, ресурсы и условия реализации производственной деятельности, проектов в сфере сервиса</p> <p>У-2 - Планировать сервисную деятельность предприятия, проектную деятельность в сфере сервиса</p> <p>У-3 - Анализировать полученную информацию и использовать ее в соответствии с требованиями организации служб сервиса</p>
<p>ПК-8 - Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>З-2 - Основные потребности и психофизиологические возможности, типологии потребителей, типологии поведения потребителей</p> <p>З-3 - Принципы, нормы составляющие основу деловых отношений и делового этикета; профессионально-этические нормы и стандарты профессионального общения</p> <p>З-4 - Технологии работы с клиентами в «контактной зоне» сервиса</p> <p>У-1 - Проводить оценку психических, физиологических особенностей потребителей</p> <p>П-1 - Внедрять этические принципы и нормы, деловой этикет в практику профессиональных отношений с потребителем</p> <p>П-2 - Применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в «контактной зоне» сервиса</p>

		<p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью</p> <p>Д-2 - Демонстрирует логическое и толерантное мышление, умение убеждать и достигать поставленных целей</p>
--	--	---

1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной и заочной формах.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Поведение потребителей

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Бочкарева Елена Сергеевна	кандидат исторических наук, без ученого звания	Доцент	истории России
2	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна

Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.11-08/45 от 30.06.2023 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Бочкарева Елена Сергеевна, Доцент, истории России
- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
Раздел 1	Поведение потребителей как направление современного маркетинга	
Раздел 1 Тема 1	Поведение потребителей: становление, цели и задачи дисциплины	Понятие поведения потребителей. Цели и задачи курса. Предпосылки возникновения дисциплины. Факторы, оказавшие влияние на формирование дисциплины. Этапы становления направления. Поведение потребителей как междисциплинарная область исследования.
Раздел 1 Тема 2	Потребители, их поведение и маркетинг	Поведение потребителей: основные категории. Концепции маркетинга, ориентированные на потребителя. Поведение потребителей и маркетинг: взаимосвязь и взаимозависимость разделов знаний. Роль исследований о поведении потребителей в системе маркетинга.
Раздел 2	Модели принятия решения потребителем и факторы, оказывающие влияние на потребителя	
Раздел 2 Тема 1	Процессы принятия решения потребителем	Понятие процесса принятия решения. Основные стадии процесса принятия решения потребителем. Осознание потребности. Активизация потребности. Влияние маркетинга на данные процессы. Поиск информации. Источники информации: личные, коммерческие, общедоступные,

		эмпирический опыт. Последовательность поиска. Приоритеты. Потребление товаров и услуг. Оценка альтернативы после покупки. Модель оправдания ожиданий. Реакция потребителя на неудовлетворенность. Освобождение от продуктов использования. Полное избавление. Переработка. Изучение особенностей процесса принятия решения потребителем для разработки стратегии маркетинга.
Раздел 2 Тема 2	Факторы внешнего влияния на поведение потребителей	Культура общества как основной фактор макровлияния на потребительское поведение. Определение культуры, ее составные части. Факторы, обуславливающие формирование культуры. Взаимосвязь культурных ценностей и потребительского поведения. Социальная стратификация: определение и историческая обусловленность. Виды классовых систем общества. Особенности социальной стратификации в России, сложности и пути ее улучшения. Особенности поведения потребителей в зависимости от классовой принадлежности. Малые группы и групповые коммуникации. Понятия, виды групп и степень их влияния на поведение потребителей. Домохозяйство и семья как первичный внешний фактор поведения потребителя. Основные роли членов семьи с точки зрения их участия в процессе принятия решения о покупке и ее реализации.
Раздел 2 Тема 3	Внутренние факторы поведения потребителей	Восприятие и обработка информации потребителем. Характеристика особенностей экспозиции, внимания и интерпретации. Индивидуальные, ситуационные и стимульные характеристики. Роль памяти в восприятии. Мотивация и личность потребителя как основа управления потребительским поведением. Сущность и теории мотивации. Личность: психоаналитическая и социальная теории, теория самоконцепции и индивидуальных черт. Эмоции: определение, типы. Персональные ценности и концепция жизненного стиля потребителя. Методы описания жизненного стиля. Экономические, временные и когнитивные ресурсы потребителя.
Раздел 2 Тема 4	Поведение делового потребителя: организации и общество	Организация как потребитель, особенности поведения юридических лиц. Сущность и факторы покупательского поведения организаций. Сегментация деловых рынков. Модель организационного покупательского поведения.
Раздел 2 Тема 5	Общество потребления: история и перспективы	Консьюмеризм и общество. Государственное регулирование и бизнес. Американские корни консьюмеризма и его глобальная перспектива. Российская действительность консьюмеризма и права потребителей.

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Воспитание	целенаправленна	Тренинг	ПК-9 - Способен к	З-2 -

навыков жизнедеятельности в условиях глобальных вызовов и неопределенностей	работа с информацией для использования в практических целях	диагностическое мышление	диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями и психологическими особенностями потребителя в процессе сервисной деятельности	Психологические особенности и методы психодиагностики, типологии потребителей, типологии поведения потребителей
---	---	--------------------------	--	---

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Поведение потребителей

Электронные ресурсы (издания)

1. Меликян, О. М.; Поведение потребителей : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112324> (Электронное издание)
2. Дубровин, И. А.; Поведение потребителей : учебное пособие.; Дашков и К°, Москва; 2022; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684486> (Электронное издание)
3. Грачева, О. Ю.; Поведение потребителей: шпаргалка : учебное пособие.; Научная книга, Саратов; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578440> (Электронное издание)
4. Семилетова, Я. И.; Поведение потребителей : учебное пособие.; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), Санкт-Петербург; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494824> (Электронное издание)
5. , Лыгина, Н. И., Васильев, Г. А.; Поведение потребителей : учебное пособие.; Юнити-Дана, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684724> (Электронное издание)
6. Сбоева, И. А.; Поведение потребителей : учебное пособие.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483710> (Электронное издание)
7. Макарова, Т. Н.; Поведение потребителей : практикум.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364863> (Электронное издание)
8. Мамистова, , Е. А.; Экономическое поведение потребителей : учебно-методическое пособие по организации обучения для направления подготовки: 38.04.01 «экономика».; Воронежский Государственный Аграрный Университет им. Императора Петра Первого, Воронеж; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/72788.html> (Электронное издание)
9. Горяйнова, , Н. М.; Поведение потребителей : учебное пособие.; Южно-Уральский институт управления и экономики, Челябинск; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/81299.html> (Электронное издание)
10. Чуланов, , Э. Ю.; Поведение потребителей : учебное пособие.; Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, Санкт-Петербург; 2017;

<http://www.iprbookshop.ru/102949.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Алешина, И. В.; Поведение потребителей : Учеб. пособие для вузов.; ФАИР-ПРЕСС, Москва; 2000 (10 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

<https://www.elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <https://cyberleninka.ru/> - КиберЛенинка
2. <http://book.uraic.ru/> - библиотека им. В. Г. Белинского
2. <http://www.marketing.spb.ru> – Энциклопедия маркетинга

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Поведение потребителей

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM

		Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя	Не требуется
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Профессиональная этика и этикет

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Попов Евгений Анатольевич	кандидат культурологии, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна

Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.11-08/45 от 30.06.2023 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна
- Попов Евгений Анатольевич, Доцент, культурологии и дизайна

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Этика и бизнес	1.1. Этика бизнеса как раздел специализированного этического знания. 1.2. Специфика субъекта этического отношения в бизнесе. 1.3. Прагматика бизнес-этики. 1.4. Соотношение бизнеса и морали, бизнеса и нравственности.
2	Прагматизм в деловой этике	2.1. Философия и этика прагматизма. 2.2. Прагматика действия и прагматика правила. 2.3. Понимание справедливости в этике прагматизма. 2.4. Прагматизм и социальная ответственность бизнеса.
3	Деонтологический подход в деловой этике	3.1. Универсальность нравственной нормы. 3.2. Профессиональный и человеческий долг. 3.3. Особенности профессионального долга. Личная и профессиональная ответственность.
4	Этика организационной культуры	4.1. Этические модели организационной культуры: авторитарная, демократическая, инновационная. 4.2. Уровни организационной культуры.

		4.3. Коммуникативная культура организации и коммуникативная компетентность специалистов. 4.4. Интернет и неприкосновенность частной жизни и собственности.
5	Принципы делового этикета	5.1. Демократизм делового этикета. 5.2. Иерархизм делового этикета.
6	Корпоративная визуальная культура и этикет	6.1. Корпоративный визуальный стиль. 6.2. Корпоративные материалы: символика и атрибутика. 6.3. Бренд фирмы, авторское право и право на использование.

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Воспитание поликультурности и толерантности	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной профессиональной деятельности	ПК-8 - Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	З-3 - Принципы, нормы составляющие основу деловых отношений и делового этикета; профессионально-этические нормы и стандарты профессионального общения

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и этикет

Электронные ресурсы (издания)

1. Ермакова, , Ж. А.; Профессиональная этика и этикет (практикум) : учебное пособие к практическим занятиям.; Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, Оренбург; 2013; <http://www.iprbookshop.ru/30125.html> (Электронное издание)
2. Валеева, , Е. О.; Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме; Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/31938.html> (Электронное издание)
3. Денисов, , А. А.; Профессиональная этика и этикет : учебное пособие.; Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, Омск; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/32795.html> (Электронное издание)
4. Григорьев, , Д. А., Мальков, , Б. Н.; Профессиональная этика : учебное пособие.; Всероссийский

государственный университет юстиции (РПА Минюста России), Москва; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/43230.html> (Электронное издание)

5. Козловская, Т. Н.; Профессиональная этика : учебно-методическое пособие.; Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, Оренбург; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/54147.html> (Электронное издание)

6. Цвык, В. А.; Профессиология : учебно-методическое пособие.; Российский университет дружбы народов, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/91055.html> (Электронное издание)

7. Цвык, В. А.; Профессиональная этика социолога : учебно-методическое пособие.; Российский университет дружбы народов, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/91056.html> (Электронное издание)

8. Цвык, В. А.; Профессиональная этика: основы общей теории : учебно-методическое пособие.; Российский университет дружбы народов, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/91057.html> (Электронное издание)

9. Рождественская, Л. Н.; Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/91341.html> (Электронное издание)

10. Ермакова, Ж. А.; Профессиональная этика : практикум для спо.; Профобразование, Саратов; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/92149.html> (Электронное издание)

11. Козловская, Т. Н.; Профессиональная этика : учебно-методическое пособие для спо.; Профобразование, Саратов; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/92150.html> (Электронное издание)

12. Виговская, М. Е.; Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/102277.html> (Электронное издание)

13. Суворова, Н. А.; Культура делового общения в профессиональной деятельности : учебное пособие.; Сочинский государственный университет, Сочи; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/106571.html> (Электронное издание)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»<https://cyberleninka.ru/>

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и этикет

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

№ п/п	Виды занятий	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя	Не требуется
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Работа с клиентами

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Курумчина Анна Эдхемовна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна

Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.11-08/45 от 30.06.2023 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна
- Курумчина Анна Эдхемовна, Доцент, культурологии и дизайна

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Теоретические аспекты трансформации мира, производства и маркетинга в цифровую эпоху	Цифровая трансформация производства и маркетинга. 17ЦУР. Влияние психологии на бизнес. Принципы психологии продаж. Работа с конкурентами.
2	Методы и технологии работы с клиентами	Технологии работы с клиентами в B2B, B2C. Персональные продажи. Этапы персональных продаж. Отработка навыков персональных продаж. Маркетинг 4.0

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Игровые технологии (креативные, имитационные, деловые, ролевые и др.)	ОПК-6 - Способен поддерживать уровень профессиональной культуры, соблюдать профессиональные	З-3 - Описать принципы, каналы и формы получения обратной связи о своей профессионально

			этические нормы. Демонстрирует открытость в получении обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях	й деятельности, ее социальном эффекте и последствиях
--	--	--	--	--

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Работа с клиентами

Электронные ресурсы (издания)

1. Шоул, Д., Д., Евстигнеева, И.; Лояльный клиент. Как превратить разгневанного покупателя в довольного за 60 секунд : практическое пособие.; Альпина Паблишер, Москва; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443462> (Электронное издание)
2. Гусятникова, Д. Е.; Клиент всегда прав! Как потребителю отстоять свои интересы в магазине и на предприятии общественного питания; Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2009; <http://www.iprbookshop.ru/1689.html> (Электронное издание)
3. Аносова, Т. Г.; Технологии комфорта : учебное пособие.; Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, Екатеринбург; 2016; <http://www.iprbookshop.ru/65994.html> (Электронное издание)
4. Бердышев, С. Н.; Технологии работы с трудными клиентами; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/75195.html> (Электронное издание)
5. Штриков, А. Б.; Основы управленческой деятельности : учебное пособие.; Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, Самара; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/75398.html> (Электронное издание)
6. Рогов, Е. И.; Психология становления профессионализма (в социономических профессиях) : монография.; Издательство Южного федерального университета, Ростов-на-Дону; 2016; <http://www.iprbookshop.ru/78698.html> (Электронное издание)
7. Петрова, Ю. А.; Золотые правила успешного сбыта : практическое пособие.; Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/79624.html> (Электронное издание)
8. Ткаченко, Е. А.; Ловись, клиент, большой и маленький : пособие для интернет-маркетологов.; Инфра-Инженерия, Москва, Вологда; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/86600.html> (Электронное издание)
9. Орлова, А. Ю., Сорокин, А. А.; Автоматизация процессов взаимодействия с клиентами : учебное пособие (лабораторный практикум).; Северо-Кавказский федеральный университет, Ставрополь; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/92673.html> (Электронное издание)
10. Сазонова, А. А.; Волшебные кнопки. Куда жать, чтобы продавать; Инфра-Инженерия, Москва, Вологда; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/98405.html> (Электронное издание)
11. Атрушкевич, Е. Б.; Практикум по маркетингу : учебное пособие.; Санкт-Петербургский

государственный университет промышленных технологий и дизайна, Санкт-Петербург; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/103966.html> (Электронное издание)

12. Кондратович, С. В., Новаковского, С. В.; Психологические аспекты коммуникации в сервисной деятельности: техники и технологии : учебное пособие.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/106772.html> (Электронное издание)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Научная электронная библиотека <https://cyberleninka.ru/>

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Работа с клиентами

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в	Не требуется

		соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя	
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM