

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Казанский национальный исследовательский технологический  
университет»  
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УР  
Бурмистров А.В.

  
(подпись)

« 27 » 10 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

По дисциплине Б1.В.ДВ.11.2 Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»  
(шифр) (наименование)

Профиль подготовки Гостиничное дело деятельность

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения ЗАОЧНАЯ

Институт, факультет ИТЛПМД, ФТЛПМ

Кафедра-разработчик рабочей программы Моды и технологии

Курс, семестр 5/9; 5/10

|                          | Часы | Зачетные единицы |
|--------------------------|------|------------------|
| Лекции                   | 12   | 0,33             |
| Практические занятия     | 15   | 0,42             |
| Семинарские занятия      |      |                  |
| Лабораторные занятия     |      |                  |
| Самостоятельная работа   | 149  | 4,14             |
| Форма аттестации (зачет) | 4    | 0,11             |
| Всего                    | 180  | 5                |

Казань, 2017 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 04.12.2015 № 1432 по направлению 43.03.03 Гостиничное дело  
(шифр) (наименование)

для профиля «Гостиничная деятельность», на основании учебного плана набора обучающихся 2017 года

Разработчик программы:

Доцент  
(должность)



(подпись)

Р.Г. Мударисов  
(Ф.И.О.)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры МТ,  
протокол от 11.10 2017 г. № 4

Зав. кафедрой

  
(подпись)

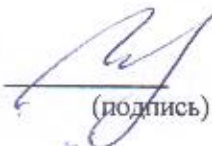
Л.Н.Абуталипова  
(Ф.И.О.)

### **УТВЕРЖДЕНО**

Протокол заседания методической комиссии ФТЛПМ, к которому относится  
кафедра-разработчик РП

от 25/10 2017 г. № 2

Председатель комиссии, доцент

  
(подпись)

М.Р.Зиганшина  
(Ф.И.О.)

Нач. УМЦ

  
(подпись)

Л.А.Китаева  
(Ф.И.О.)

## ***Цели освоения дисциплины***

### **1. Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания» являются:

а) сформировать устойчивую установку на клиентоориентированный подход, и обучить студентов инструментам реализации этого подхода на практике;

б) сформировать у студентов клиентоориентированное мировоззрение;

в) обеспечить необходимую психологическую и техническую подготовку высококачественной работы с клиентом;

г) проработать проблемные области взаимодействия с «трудными» клиентами.

### ***2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы***

Дисциплина «Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания» относится к *дисциплинам по выбору* части ОП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания» *бакалавр по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»* должен освоить материал предшествующих дисциплин:

а) *Организация туристской деятельности*

б) *Сервисная деятельность*

в) *Конфликтология*

г) *Гостиничный менеджмент*

Дисциплина «Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания» является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

а) *Проектирование гостиничной деятельности*

б) *Проектирование процесса оказания услуг*

г) *Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты*

Знания, полученные при изучении дисциплины «Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания» могут быть использованы при прохождении преддипломной практики и выполнении *выпускных квалификационных работ* могут быть использованы в производственно-технологической деятельности по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

### ***3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины***

ПК-1 готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего

требованиям потребителей

***В результате освоения дисциплины обучающийся должен:***

1) **Знать:** а) производственно-технологическая деятельность; б) разработку и применение профессиональных стандартов и технологий в менеджменте; в) формирование системы функциональных процессов менеджмента сервиса.

2) **Уметь:** а) осознать социальную значимость своей будущей профессии, проявлять мотивацию к профессиональной деятельности; б) работать с информацией в глобальных компьютерных сетях, соблюдать основные требования информационной безопасности.

3) **Владеть:** а) культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения; б) одним из иностранных языков на уровне не ниже разговорного; в) готовностью к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов.

#### 4. Структура и содержание дисциплины «Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

| № п/п            | Раздел дисциплины                                                                                                               | Семестр | Виды учебной работы (в часах) |                     |                     |     | Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------|---------------------|---------------------|-----|------------------------------------------------------------------------|
|                  |                                                                                                                                 |         | Лекции                        | Практические работы | Лабораторные работы | СРС |                                                                        |
| 1                | Основы клиентоориентированного сервиса и клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания. | 8       | 2                             |                     |                     | 7   | Доклады<br>Подготовка к семинарским занятиям                           |
| 2                | Работа с рекламациями. Жалоба как подарок. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании.                      | 9       | 2                             | 4                   |                     | 36  | Подготовка к семинарским занятиям                                      |
| 3                | Развитие клиентоориентированных услуг населению.                                                                                | 9       | 3                             | 3                   |                     | 36  | Подготовка к семинарским занятиям                                      |
| 4                | Рынок CRM решений в России и за рубежом.                                                                                        | 10      | 2                             | 4                   |                     | 36  | Подготовка к семинарским занятиям                                      |
| 5                | Клиентоориентированный сервис.                                                                                                  | 10      | 3                             | 4                   |                     | 36  | Подготовка к семинарским занятиям<br>Контрольная работа                |
| ИТОГО            |                                                                                                                                 |         | 12                            | 15                  |                     | 149 |                                                                        |
| Форма аттестации |                                                                                                                                 |         |                               |                     |                     |     | Зачет                                                                  |

#### 5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций

| № п/п | Раздел дисциплины                      | Часы | Тема лекционного занятия                 | Краткое содержание                                                                                                   | Формируемые компетенции |
|-------|----------------------------------------|------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1     | Основы клиентоориентированного сервиса | 2    | Основы клиентоориентированного сервиса и | Клиентоориентированность: что это значит? Идеология и технология CRM. Клиентоориентированность как философия бизнеса | ПК-1                    |

|   |                                                                                                            |   |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                              |      |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|   | и клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания.                   |   | кlientоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания.                     |                                                                                                                                                                                                              |      |
| 2 | Работа с рекламациями. Жалоба как подарок. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании. | 2 | Работа с рекламациями. Жалоба как подарок. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании. | Три главных правила работы в CRM. Клиентоориентированный подход и мифы о нем. Роль клиентоориентированного подхода в сервисном менеджменте.                                                                  | ПК-1 |
| 3 | Развитие клиентоориентированных услуг населению.                                                           | 3 | Развитие клиентоориентированных услуг населению.                                                           | Принципы клиентоориентированного подхода. Возражения и конфликты с клиентами. Важность профессиональной работы с жалобами. Классификация жалоб: возражение, рекламация, и особенности работы с каждым типом. | ПК-1 |
| 4 | Рынок CRM решений в России и за рубежом.                                                                   | 2 | Рынок CRM решений в России и за рубежом.                                                                   | Основные факторы, влияющие на развитие рынка. Мотивация предприятий при внедрении CRM. Критерии выбора решения.                                                                                              | ПК-1 |
| 5 | Клиентоориентированный сервис.                                                                             | 3 | Клиентоориентированный сервис.                                                                             | Достижение клиентоориентированности. Проблемы при работе с данными в рамках клиентоориентированного подхода. Прицельный маркетинг: ответ на потребности клиентов в режиме реального времени                  | ПК-1 |

**6. Содержание семинарских, практических занятий (лабораторного практикума)**

| № п/п | Раздел дисциплины | Часы | Тема семинара, практического занятия, лабораторного практикума | Формируемые компетенции |
|-------|-------------------|------|----------------------------------------------------------------|-------------------------|
|-------|-------------------|------|----------------------------------------------------------------|-------------------------|

|   |                                                                                                            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |      |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 | Работа с рекламациями. Жалоба как подарок. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании. | 4 | Принципы современного сервиса. Когда нужна клиентоориентированность? Концепция совершенствования товара. Концепция интенсификации коммерческих усилий. Концепция маркетинга. Научить сотрудников клиентоориентированности. Обучение клиентоориентированности. Сотрудникоцентрированный подход? (таблица). Оценка результатов. Какой должна быть реакция на жалобу клиента? Основные этапы работы с жалобами и рекламациями. Как организовать разговор с клиентом, чтобы выяснить суть претензии. Особенности работы с трудными клиентами. | ПК-1 |
| 2 | Развитие клиентоориентированных услуг населению.                                                           | 3 | Клиентоориентированная концепция. Факторы клиентоориентированности. Внутренняя клиентоориентированность.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ПК-1 |
| 3 | Рынок CRM решений в России и за рубежом.                                                                   | 4 | Сводный каталог и анализ 20 продуктов, производителей и поставщиков, представленных в России. Предложения. Структура и особенности спроса. Тенденции и перспективы. Решения для Contact центров. Сводная таблица по 60 компаниям.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ПК-1 |
| 4 | Клиентоориентированный сервис.                                                                             | 4 | Ретаргетинг клиентов для нацеливания на конкретные действия. Развитие аттрак-функции. Составляющие успеха клиентоориентированной стратегии.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ПК-1 |

## 7. Содержание лабораторных занятий не предусмотрено

## 8. Самостоятельная работа бакалавра

| № п/п | Темы, выносимые на самостоятельную работу                                                  | Часы | Форма СРС                                                             | Формируемые компетенции |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1     | Основы клиентоориентированного сервиса и клиентоориентированный подход как основной аспект | 7    | Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам | ПК-1                    |

|   |                                                                                                            |    |                                                                       |      |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------|------|
|   | организации сервисного обслуживания.                                                                       |    |                                                                       |      |
| 2 | Работа с рекламациями. Жалоба как подарок. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании. | 36 | Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам | ПК-1 |
| 3 | Развитие клиентоориентированных услуг населению.                                                           | 36 | Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам | ПК-1 |
| 4 | Рынок CRM решений в России и за рубежом.                                                                   | 36 | Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам | ПК-1 |
| 5 | Клиентоориентированный сервис.                                                                             | 36 | Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам | ПК-1 |

#### **9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.**

При оценке результатов деятельности, обучающихся в рамках дисциплины **«Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания»** используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в положении о рейтинговой системе.

При изучении дисциплины предусматривается зачет, доклад, выполнение контрольной работы и работа на семинарских занятиях. За эти контрольные точки студент может получить минимальное (36 б.) и максимальное (60 б.) количество баллов (см. таблицу).

В результате за семестр, входе изучения дисциплины он может набрать максимально 100 баллов. Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля.

По дисциплине **«Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания»** итоговой формой отчетности является зачет.

| <b>Оценочные средства</b>                | <b>Кол-во</b> | <b>Min, баллов</b> | <b>Max, баллов</b> |
|------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------|
| <b>Подготовка к семинарским занятиям</b> | <b>10</b>     | <b>26</b>          | <b>44</b>          |
| <b>Контрольная работа</b>                | <b>1</b>      | <b>10</b>          | <b>20</b>          |
| <b>Доклад</b>                            | <b>1</b>      | <b>24</b>          | <b>36</b>          |
| <b>Итого:</b>                            |               | <b>60</b>          | <b>100</b>         |

## **10. Информационно-методическое обеспечение дисциплины**

### **10.1 Основная литература**

При изучении дисциплины «Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу.

| <b>Основные источники информации</b>                                                                                                                | <b>Кол-во экз.</b>                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. | ЭБС «Юрайт»<br><a href="https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4">https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ |
| 2. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / А.А. Федунин под ред. и др. — Москва : КноРус, 2016. — 432 с.                                         | ЭБС «BOOK.ru»<br><a href="https://www.book.ru/book/918786">https://www.book.ru/book/918786</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ                                                                     |
| 3. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 432 с.                             | ЭБС «Znanium.com»<br><a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=529356">http://znanium.com/bookread2.php?book=529356</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ                                       |
| 4. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.          | ЭБС «Znanium.com»<br><a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=478441">http://znanium.com/bookread2.php?book=478441</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ                                       |

### **10.2 Дополнительная литература**

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

| <b>Дополнительные источники информации</b>                                                                                                           | <b>Кол-во экз.</b>                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Стратегический менеджмент в индустрии туризма : учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, А.В. Кормишова. — Москва : КноРус, 2015. — 152 с. | ЭБС «BOOK.ru»<br><a href="https://www.book.ru/book/916524">https://www.book.ru/book/916524</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ |
| 2. Практика сервиса в индустрии                                                                                                                      | ЭБС «Znanium.com»                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 496 с.                                                      | <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=391984">http://znanium.com/bookread2.php?book=391984</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ                                                                                        |
| 3. Облачные и инновационные технологии в сервисе и образовании : сборник статей / Д.Ю. Сулейманова. — Москва : Русайнс, 2016. — 174 с.                    | ЭБС «BOOK.ru»<br><a href="https://www.book.ru/book/921554">https://www.book.ru/book/921554</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ                                                                                                 |
| 4. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. — Москва : КноРус, 2016. — 413 с.                                                  | ЭБС «BOOK.ru»<br><a href="https://www.book.ru/book/920671">https://www.book.ru/book/920671</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ                                                                                                 |
| 5. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я.Вакуленко, Е.А.Кочкурова. — М.: Университетская книга, Логос, 2008. — 320 с. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн»<br><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=84867&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=84867&amp;sr=1</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ |
| 6. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.                               | ЭБС «Znanium.com»<br><a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=519396">http://znanium.com/bookread2.php?book=519396</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ                                                                   |

### 10.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания» использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com>
3. ЭБС «BOOK.ru» - Режим доступа: <https://www.book.ru>
4. ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://biblio-online.ru>
5. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа:

<http://biblioclub.ru>

Согласовано:  
Зав.сектором ОКУФ



### ***11. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины***

*Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой (государственной итоговой) аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.*

### ***12. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).***

Освоение дисциплины предполагает использование аудитории для проведения практических аудиторных занятий с необходимым оборудованием и мебелью, медиа-оборудованием: (проекционная аппаратура, экран, доска, компьютер для ввода информации на проекционный аппарат).

### ***13. Образовательные технологии***

По дисциплине «*Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания*» предусмотрено учебном плане 1 интерактивных лекционных занятий и 2 интерактивных практических занятий.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО направление 43.03.03 «Гостиничное дело» реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, деловые игры) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Лекционные занятия дополняются семинарскими занятиями и различными формами самостоятельной работы студента с учебной и научной литературой. В процессе такой работы студенты приобретают навыки «глубокого чтения» - анализа и интерпретации текстов по методологии и методике дисциплины.

Изучение и закрепление нового материала происходит на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция – дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, мини-лекция);