



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра прикладной информатики и документоведения

УТВЕРЖДАЮ

И.о. декана факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

М.Г. Синчурина

«24» апреля 2024 г

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля)

**Б1.В.03 Клиентоориентированное
управление**

*(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины
(модуля))*

Направление подготовки:

38.04.03 Управление персоналом

(код, наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки:

**Цифровые технологии в управлении
персоналом**

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочная

(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий), очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)*)*

Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики:

Рекомендовано кафедрой прикладной информатики и документоведения:

Протокол № 7 от «24» апреля 2024 г.

Протокол № 8 от «22» марта 2024 г.

Председатель

М.Г. Синчурина

и.о. зав. кафедры

А.В. Рохин

СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	4
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	5
4.3 Содержание учебного материала	6
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	6
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов	6
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	7
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	10
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	11
а) основная литература	11
б) дополнительная литература	11
в) периодическая литература	11
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы	11
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	12
6.1. Учебно-лабораторное оборудование	12
6.2. Программное обеспечение	14
6.3. Технические и электронные средства	14
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	14
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	15
8.1. Оценочные средства текущего контроля	15
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации	18

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цели: Сформировать у обучающихся комплекс базовых теоретических знаний и практических навыков в области применения стратегии клиентоориентированности и выбора конкретных путей повышения клиентоориентированности в организациях различного профиля деятельности.

Задачи:

- формирование понимания необходимости управления персоналом в соответствии с принципами клиентоориентированности и лояльности;
- изучение основных видов и элементов клиентоориентированности организации;
- формирование навыков и умений по оценке и повышению клиентоориентированности организации;
- изучение способов повышения клиентоориентированности организации.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Клиентоориентированное управление» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Блок 1. Дисциплины (модули)».

Дисциплина предназначена для формирования знаний и умений в сфере, отработки практических навыков в области клиентоориентированного управления.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Администрирование процессов и документооборота службы управления персоналом;
- Стратегическое и операционное управление персоналом организации;
- Теория и практика межкультурной коммуникации;
- Компетентностный подход в управлении персоналом.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Системы управления персоналом государственной службы и корпораций;
- Система качества в управлении персоналом;
- Методология и технология реинжиниринга и управления бизнес-процессами;
- Социокультурная реабилитация и адаптация инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-1 Способность применения навыков разработки и эффективного использования современных социальных и коммуникационных технологий в операционном и стратегическом управлении работы с персоналом	ПК-1.1	Анализирует использование современных социальных и коммуникационных технологий в операционном и стратегическом управлении работы с персоналом
	ПК-1.2	Разрабатывает и внедряет использования современных социальных и коммуникационных технологий в операционном и стратегическом управлении работы с персоналом
	ПК-1.3	Применяет современные социальные и коммуникационные технологии в операционном и стратегическом управлении работы с персоналом

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, в том числе 4 часа на контроль.

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 16 часов контактной работы и 88 часов самостоятельной работы.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Консультации		
			Лекции (из них электронные часы)	Семинарские (практические) занятия (из них электронные часы)	СРС			
1	Клиентоориентированность : понятие, сущность, особенности	2	4 (4)	2 (2)	0	28		
2	Клиентоориентированные коммуникации предприятий	2	2 (2)	2 (2)	0	20		

3	Оценка клиентоориентированности персонала	2	2 (2)	0 (0)	0	20	
4	Формирование клиентоориентированности персонала	2	2 (2)	2 (2)	0	20	
Итого за 2 семестр			10 (10)	6 (6)	0	88	Зач (4)
Итого часов			10 (10)	6 (6)	0	88	

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Се- мест р	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оце- ночно е сред- ство	Учебно- методи- ческое обеспе- чение само- стоя- тельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выпол- нения	Заг- раты вре- мени , час. (из них с при- мене- нием ДОТ)		
2	Клиентоориентированность: понятие, сущность, особенности	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: ответы на контрольные вопросы, подготовка доклада</p>	В течени е сессии	28 (28)	Тест, УО, Д	Методические указания в электронной образовательной среде факультета («Forlabs», bki.forlabs.ru)
2	Клиентоориентированные коммуникации предприятий	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: подготовка доклада</p>	В течени е сессии	20 (20)	Тест, Д	Методические указания в электронной образовательной среде факультета («Forlabs», bki.forlabs.ru)
2	Оценка клиентоориентированности персонала	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций</p> <p>Для формирования умений: подготовка проекта или творческой работы</p>	В течени е сессии	20 (20)	Тест, Пз	Методические указания в электронной образовательной среде факультета («Forlabs», bki.forlabs.ru)

2	Формирование клиентоориентированности и персонала	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы Для закрепления и систематизации знаний: подготовка реферата	В течение сессии	20 (20)	Тест, Реф	Методические указания в электронной образовательной среде факультета («Forlabs», bki.forlabs.ru)
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				88		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				88		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				88		

4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	3
Наименование основных разделов (модулей)	Клиентоориентированность: понятие, сущность, особенности Клиентоориентированные коммуникации предприятий Оценка клиентоориентированности персонала Формирование клиентоориентированности персонала
Формы текущего контроля	Тест, устный опрос, доклад/презентация, практическое задание, реферат
Форма промежуточной аттестации	Зачет

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость, час. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	1	Выступление с докладом	2 (2)	Тест, Д	ПК-1.1, ПК-1.3, ПК-1.2
2	2	Целевая аудитория и маркетинговые коммуникации	2 (2)	Тест, Пз	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
3	4	Путь клиента	2 (2)	Тест, Пз	ПК-1.3, ПК-1.2, ПК-1.1

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Клиентоориентированность: понятие, сущность, особенности	Опрос по теме. Клиентоориентированность в конкретной организации	ПК-1	ПК-1.1
2	Клиентоориентированные коммуникации предприятий	Клиентоориентированные коммуникации	ПК-1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3
3	Оценка клиентоориентированности персонала	Опрос для оценки клиентоориентированности персонала	ПК-1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3
4	Формирование клиентоориентированности персонала	Система формирования клиентоориентированности персонала	ПК-1	ПК-1.1

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Согласно требованиям нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов. Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ. Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса в вузе решает следующие задачи:

- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;
- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного плана;
- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью;
- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;
- развитие навыков самоорганизации;
- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

Подготовка к лекции. Качество освоения содержания конкретной дисциплины прямо зависит от того, насколько студент сам, без внешнего принуждения формирует у себя установку на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной

дисциплине. Время на подготовку студентов к двухчасовой лекции по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы. Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии. Подготовка к практическому занятию нередко требует подбора материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа. Студенты должны дома подготовить к занятию 3–4 примера формулировки темы исследования, представленного в монографиях, научных статьях, отчетах. Затем они самостоятельно осуществляют поиск соответствующих источников, определяют актуальность конкретного исследования процессов и явлений, выделяют основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются. В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют найденные ими варианты формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте. Время на подготовку к практическому занятию по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к контрольной работе. Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа.

Подготовка к экзамену. Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, особенно если он дифференцированный. Но объем учебного материала, который нужно восстановить в памяти к экзамену, вновь осмыслить и понять, значительно больше, поэтому требуется больше времени и умственных усилий. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса, умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых, изучавших обсуждаемую проблему. Необходимо также привести информацию о материалах эмпирических исследований, что указывает на всестороннюю подготовку студента к экзамену. Время на подготовку к экзамену по нормативам составляет 36 часов для бакалавров.

Формы внеаудиторной самостоятельной работы

Составление глоссария Цель самостоятельной работы: повысить уровень информационный культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по

одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочитать работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина

Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Разработка проекта (индивидуального, группового) Цель самостоятельной работы: развитие способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Проект — «ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией». Выполнение задания: 1) диагностика ситуации (проблематизация, целеполагание, конкретизация цели, форматирование проекта); 2) проектирование (уточнение цели, функций, задач и плана работы; теоретическое моделирование методов и средств решения задач; детальная проработка этапов решения конкретных задач; пошаговое выполнение запланированных проектных действий; систематизация и обобщение полученных результатов, конструирование предполагаемого результата, пошаговое выполнение проектных действий); 3) рефлексия (выяснение соответствия полученного результата замыслу; определение качества полученного продукта; перспективы его развития и использования). Предполагаемые результаты самостоятельной работы: готовность студентов использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность прогнозировать, проектировать, моделировать.

Информационный поиск Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический — поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в системе других источников. Ведется путем разыскания библиографической информации и библиографических пособий (информационных изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания:

- 1) определение области знаний;
- 2) выбор типа и источников данных;
- 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели;
- 4) отбор наиболее полезной информации;
- 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и т.д.);

- б) выбор алгоритма поиска закономерностей;
- 7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации;
- 8) творческая интерпретация полученных результатов.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

Разработка мультимедийной презентации Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий.

Выполнение задания:

1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал.

2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титольный слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и пр.).

3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ 22 июня 2012 г.

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература

1. Калюжнова, Надежда Яковлевна. Современные модели маркетинга [Текст] : учеб. пособие для вузов / Н. Я. Калюжнова, Ю. Е. Кошурникова ; под общ. ред. Н. Я. Калюжновой. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2020. - 170 с. ; 22 см. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-08407-8 : 398.52 р.

2. Николенко, Полина Григорьевна. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса [Текст] : учеб. пособие / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. : Лань, 2019. - 246 с. : ил., табл. ; 21 см. - (Учебники для вузов. Специальная литература) (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 234-244. - ISBN 978-5-8114-3651-4 : 950.40 р.

3. Москвитина, Наталья Владимировна. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Москвитина ; Иркут. гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Электрон. текстовые дан., 6,2 Мб. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2021. - эл. опт. диск (CD-ROM) ; 12 см. - Систем. требования: 32-разрядный процессор, 1 ГГц или выше ; опер. память 256 Мб и выше ; необходимо на винчестере 320 Мб ; ОС Microsoft Windows XP, 7, 8 или 8.1 / ОС Mac OS X ; разрешение экрана 1024x768 ; Adobe Reader 6 или выше (дефектов нет). - Загл. с этикетки диска. - ISBN 978-5-9624-1971-8 (в кор.) : 150.00 р.

4. Горелов, Николай Афанасьевич. Управление человеческими ресурсами: современный подход [Электронный ресурс] : Учебник и практикум / Н. А. Горелов, Д. В. Круглов, О. Н. Мельников. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 270 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ЭБС "Юрайт". - Internet access. - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-00650-6 : 669.00 р.

б) дополнительная литература

1. Золина, Елена Алексеевна. Идеальный сервис. Как получить лояльность Клиентов [Текст] : науч. изд. / Е. А. Золина, И. А. Попова. - СПб. : Питер, 2020. - 271 с. : ил. ; 24 см. - (Практика лучших бизнес-тренеров России). - Библиогр.: с. 267-269. - ISBN 978-5-4461-1611-9 : 646.80 р.

2. Управление социальным развитием организации [Текст] : учебник для студ. вузов, обуч. по направл. 38.03.03 "Упр. персоналом" / Н. О. Аблязова [и др.] ; под ред. А. П. Егоршина. - М. : Инфра-М, 2022. - 415 с. : ил., табл. ; 22 см. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Авт. указаны на обороте тит. л. - Библиогр.: с. 411-412. - ISBN 978-5-16-005273-1 : 2017.53 р.

3. Сайгина, Е. В. Системы корпоративного обучения и развития персонала [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е. В. Сайгина. - Электрон. текстовые дан. - Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2020. - 33 с. - ЭБС "Лань". - Неогранич. доступ. - Б. ц.

4. Адамьянц, Тамара Завеновна. Социальные коммуникации [Электронный ресурс] : Учебник для вузов / Т. З. Адамьянц. - 2-е изд., пер. и доп. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Юрайт, 2021. - 200 с. - (Высшее образование). - ЭБС "Юрайт". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-06898-6 : 579.00 р.

в) периодическая литература

Нет.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Нет.

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

— Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru> бессрочный

— Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>. бессрочный

— Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. Срок действия по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

— ЭБС «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г. № 976 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <https://www.e.lanbook.com>

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение к Государственному контракту № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. – Режим доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>

— ЭБС «Рукопт» ЦКБ «Бибком». № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Акт № бК-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022г. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г. Срок действия по 17.10. 2022 г. – Режим доступа: <https://urait.ru>

— УБД ИВИС. Контракт № 04-Е-0347 от 12.11.2021 г. Акт от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://dlib.eastview.com>

— Электронная библиотека ИД Гребенников. Контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.; Акт № 348 от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 – Режим доступа: <http://grebennikon.ru>

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-лабораторное оборудование

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
---	---	--

<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории:</p> <p>Ноутбук(AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1</p>	<p>OC Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcdmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>
--	---	--

Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014 Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий) Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177
--	---	---

6.2. Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад.организаций Русская версия MultipleLicense RU (65195558)Platforms	12	11447921 Государственный контракт № 03-019-13	19.06.2013	Условия правообладателя
2	Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty	15000	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя
3	OpenOffice 4.1.3	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://www.openoffice.org/licenses/PDL.html	Условия правообладателя	Условия правообладателя

6.3. Технические и электронные средства

Методической системой преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии, в том числе электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Проблемное обучение	Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности
---------------------	---

Разноуровневое обучение	У преподавателя появляется возможность помогать слабому, уделять внимание сильному, реализуется желание сильных учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. Сильные учащиеся утверждают в своих способностях, слабые получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации ученья.
Проектные методы обучения	Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности учащихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению
Исследовательские методы в обучении	Дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося
Лекционно-семинарскозачетная система	Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподносить его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся
Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов (из них электронные часы)
1				
2				
3				
4				
5				
6				

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные средства текущего контроля

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Тест	Клиентоориентированность: понятие, сущность, особенности. Клиентоориентированные коммуникации предприятий. Оценка клиентоориентированности персонала. Формирование клиентоориентированности персонала.	ПК-1.1, ПК-1.3, ПК-1.2
2	Устный опрос	Клиентоориентированность: понятие, сущность, особенности.	ПК-1.1
3	Доклад/презентация	Клиентоориентированность: понятие, сущность, особенности. Клиентоориентированные коммуникации предприятий.	ПК-1.1, ПК-1.3, ПК-1.2
4	Практическое задание	Клиентоориентированные коммуникации предприятий. Оценка клиентоориентированности персонала. Формирование клиентоориентированности персонала.	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
5	Реферат	Формирование клиентоориентированности персонала.	ПК-1.1

Примеры оценочных средств для текущего контроля

Демонстрационный вариант теста

1. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.

Найдите верное высказывание о клиентоцентричности (КЦ) организации

- a. КЦ — более широкое понятие, чем клиентоориентированность
- b. В рамках КЦ клиент может быть только внешним
- c. КЦ не влияет на прибыль организации
- d. КЦ — концепция развития организации для удовлетворения интересов и потребностей клиента

2. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.

Внутренним клиентом может быть:

- a. Сотрудник другого отдела
- b. Руководитель организации
- c. Поставщик
- d. Постоянный покупатель

3. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.

Найдите верные утверждения о сервисном дизайне (СД):

- a. СД могут заниматься только ведущие, опытные сотрудники
- b. СД необходим только в коммерческих организациях
- c. СД - это планирование и организация всех компонентов предоставления товара/услуги

d. СД направлен для улучшения взаимодействия между компанией и ее клиентами

4. *Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.*

Результат эффективной коммуникации с клиентом:

- a. непринятие условий взаимодействия, отказ от коммуникации
- b. неадекватная реакция со стороны клиента
- c. адекватная реакция со стороны клиента
- d. принятие условий взаимодействия и ответные шаги со стороны клиента

5. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Представления об организации как субъекте определенной деятельности, бизнес-партнере - это?

- a. Бизнес-имидж
- b. Визуальный имидж
- c. Социальный имидж

6. *Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.*

Найдите верные утверждения о клиентоориентированном персонале

- a. знает особенности предлагаемых услуг/товаров
- b. всегда соблюдает стандарты качества обслуживания
- c. своим поведением формирует и поддерживает краткосрочные отношения с клиентами
- d. обладает знаниями о типах и предпочтениях клиентов

7. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Закончите высказывание: Соответствие ожиданиям клиента, получение обратной связи от клиента - это практики формирования клиентоориентированности, направленной на...

- a. сотрудников
- b. производительность
- c. потребителей

8. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

По индексу потребительской лояльности, неудовлетворенные клиенты, которые являются источников негативной информации о компании и отрицательно влияют на ее имидж и продвижение ее товаров и услуг - это?

- a. Сторонники
- b. Критики
- c. Нейтральные

9. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В стратегии формирования клиентского опыта необходимо учитывать

- a. Все варианты верны
- b. Стратегические цели организации

- c. Конкурентные преимущества организации
- d. Ценности, корпоративную культуру организации

10. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Клиентоориентированное управление (и культура) формируется из:

- a. Мнений и действий руководителя
- b. Опыта текущих сотрудников
- c. Поведения в кризисных ситуациях
- d. Все варианты верны

8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Понятие клиентоориентированности и клиентоцентричности
2. Виды клиентоориентированности
3. Сервисный дизайн: понятие, принципы, основные этапы
4. Основные атрибуты клиентоцентричного подхода к управлению
5. Сегментирование рынка: понятие, цель, примеры критериев
6. Лестница лояльности
7. Факторы влияющие на потребительское поведение
8. Клиентоориентированные коммуникации: понятие, общая логика построения
9. Модель 4Р и 4С
10. Основные виды маркетинговых коммуникаций организаций
11. Корпоративная культура: понятие, основные элементы, принципы построения, функции
12. Корпоративный имидж как часть клиентоориентированного подхода к управлению
13. Оценка клиентоориентированности: понятие, особенности, подходы
14. Практики формирования клиентоориентированности, направленные на потребителей
15. Практики формирования клиентоориентированности, направленные на сотрудников
16. Практики формирования клиентоориентированности, направленные на производительность
17. Индикаторы компетенции клиентоориентированности у сотрудников
18. Метрики (показатели) оценки клиентоориентированности
19. Формирование клиентоориентированности персонала: общая логика, корпоративная культура
20. Понятие и виды клиентского опыта, карта пути клиента
21. Стратегия формирования клиентского опыта
22. Управление взаимоотношениями с потребителями, CRM-системы
23. Развитие клиентоориентированности у сотрудников

Разработчики:



(подпись)

старший преподаватель

(занимаемая должность)

Н.В. Светник

(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом».

Программа рассмотрена на заседании кафедры прикладной информатики и документоведения

Протокол № 8 от «22» марта 2024 г.

и.о. зав. кафедры



А.В. Рохин

Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.