

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Факультет «Высшая школа корпоративного управления»

*(наименование факультета)*

Кафедра международной коммерции

*(наименование кафедры)*

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

международной коммерции

Протокол от «02» сентября 2019 г.

№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.11.01 «Клиентоориентированный сервис»

*(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

38.03.06 Торговое дело

*(код, наименование направления подготовки)*

«Технологии продаж в современном бизнесе»

*(профиль)*

Бакалавр

*(квалификация)*

Очная

*(форма обучения)*

Год набора – 2020

Москва, 2019 г.

**Автор—составитель:**

К.Э.Н., доцент

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

Латышова Л.С.

(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

международной коммерции д.э.н., профессор

(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание )

Саламатов В.Ю.

(Ф.И.О.)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
  - 6.1. Основная литература
  - 6.2. Дополнительная литература
  - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 6.4. Нормативные правовые документы
  - 6.5. Интернет-ресурсы
  - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.11.01 «Клиентоориентированный сервис» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-8	Готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	ПК-8.2	Способность применять основные принципы и стандарты торгового обслуживания

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.11.01 «Клиентоориентированный сервис» у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ/трудо-вые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПС-08.035 А/02.6 Проведение маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга	ПК-8.2	<p><b>на уровне знаний:</b> Нормативные правовые акты, регулирующие маркетинговую деятельность</p> <p>Рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики</p> <p>Особенности конъюнктуры внутреннего и внешнего рынка товаров и услуг</p> <p>Методы проведения маркетингового исследования</p> <p>Психологические особенности поведения людей разных возрастов в различных жизненных ситуациях</p> <p>Правила, нормы и основные принципы этики делового общения</p> <p>Методики расчета показателей прибыли, эффективности, рентабельности и издержек производства</p> <p><b>на уровне умений:</b> Систематизировать и обобщать большие объемы первичной и вторичной маркетинговой информации</p> <p>Использовать методы прогнозирования сбыта продукции и рынков</p> <p>Работать со специализированными программами для сбора информации и управления маркетинговыми инструментами и инструментами прогнозирования</p> <p>Проводить маркетинговые исследования разных типов и видов с использованием инструментов комплекса маркетинга</p>

		<p>Создавать отчеты по результатам маркетингового исследования</p> <p>Давать рекомендации по совершенствованию инструментов комплекса маркетинга</p> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <p>Планирование и организация сбора первичной и вторичной маркетинговой информации</p> <p>Обработка полученных данных с помощью методов математической статистики</p> <p>Подготовка отчетов и рекомендаций по результатам маркетинговых исследований</p> <p>Формирование предложений по совершенствованию товарной политики</p> <p>Формирование предложений по совершенствованию ценовой политики</p> <p>Формирование предложений по совершенствованию систем сбыта и продаж</p> <p>Формирование предложений по улучшению системы продвижения товаров (услуг) организации</p>
--	--	---

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.11.01 «Клиентоориентированный сервис» в соответствии с учебным планом направления подготовки 38.03.06 «Торговое дело», профиль «Технологии продаж в современном бизнесе» изучается в 5-м семестре на 3-м курсе качестве дисциплины по выбору.

Дисциплина Б1.В.ДВ.11.01 «Клиентоориентированный сервис» опирается на материал, изученный в рамках следующих дисциплин: Б1.Б.11 «Бухгалтерский и управленческий учет» (2 курс 4 семестр), Б1.Б.14 «Логистика» (2 курс 4 семестр), Б1.Б.13 Коммерческая деятельность (2 курс 3 семестр, Б1.Б.15 Менеджмент (3 курс 4 семестр) и др.

Дисциплина Б1.В.ДВ.11.01 «Клиентоориентированный сервис» является опорой для изучения дисциплины Б1.В.13 «Ценообразование» (3 курс 6 семестр) и др. и при прохождении производственной практики, НИР и написания ВКР.

Общая трудоемкость дисциплины 3 зач. единицы (108/81) час.

По дисциплине Б1.В.ДВ.11.01 «Клиентоориентированный сервис» выделяется (академический час./астрономич.час.):

на контактную работу с преподавателем выделяется 36/27 час, в том числе:

- лекции – 18/13,5

- практические занятия – 18/13,5

на самостоятельную работу обучающихся – 72/54

Форма промежуточной аттестации – зачет.

### 3.Содержание и структура дисциплины

#### Структура дисциплины Очная форма обучения

п/п	№  Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости *, промежуто чной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Психология обслуживания клиента как область психологического знания	20	2		2		16	Д
Тема 2	Профессионализм работника сервиса	24	4		4		16	Д
Тема 3	Особенности психологии клиента	24	4		4		16	Д
Тема 4	Сервисная деятельность и потребности человека	24	4		4		16	Д
Тема 5	Взаимодействие работника сервиса с клиентами. Клиент-центрированный подход в работе работника сферы услуг	20	4		4		8	ТЗ
Промежуточная аттестация								зачет
Всего:		108/81	18/ 13, 5		18/13,5		72/54	

Примечание:

\* формы текущего контроля успеваемости: диспут (Д), творческое задание (ТЗ).

#### Содержание дисциплины

**Тема 1. Психология обслуживания клиента как область психологического знания**  
Особенности сферы услуг как отрасли народного хозяйства. Отличие сферы услуги от сферы продаж. Особенности продвижения услуг. Особенности консультирования клиентов в сфере услуг.

#### Тема 2. Профессионализм работника сервиса

Влияние личности работника сферы услуг на эффективность его деятельности. Отличие социально-культурного сервиса от других видов услуг. Методы диагностики и развития профессионально-важных качеств работников социально-культурного сервиса. Виды собеседований, позволяющих оценить ПВК кандидатов на вакансию предприятия сферы услуг. Социально-психологический тренинг как метод

развития ПВК работника сферы услуг. Влияние мотивации на эффективность деятельности работника сферы услуг.

### **Тема 3. Особенности психологии клиента**

Социально-психологические факторы, влияющие на поведение клиента сферы социально-культурного сервиса. Природные психофизиологические особенности человека. Общая характеристика темперамента как отражения динамических особенностей индивида. Темперамент как система формальных поведенческих измерений. Структура темперамента.

Проявление темперамента в поведении.

Анализ элементов речевого поведения клиента при низких и высоких значениях показателей темперамента.

### **Тема 4. Сервисная деятельность и потребности человека**

Классификации потребностей человека. Пирамида потребностей А.Маслоу. Связь потребностей клиента с его поведением. Внутренние и внешние факторы, влияющие на формирование потребностей клиента. Типы клиентов в зависимости от мотивации. Мотивы приобретения услуги. Влияние мотивации клиента на выбор предприятия, оказывающего услуги.

Особенности межличностной коммуникации в сфере услуг. Влияние психологических качеств работника сферы социально-культурного сервиса на его взаимоотношения с клиентами. Влияние характера и темперамента клиента на эффективность взаимодействия с работником сферы услуг.

### **Тема 5. Взаимодействие работника сервиса с клиентами. Клиент-центрированный подход в работе работника сферы услуг**

Методы формирования и развития клиент-центрированного подхода в сфере социально-культурного сервиса. Социально-психологический тренинг как метод формирования и поддержания клиент-центрированного подхода в сфере социально-культурного сервиса.

## **4.4 Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.**

### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.11.02 «Клиентоориентированный сервис» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

<b>Тема (раздел)</b>	<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
Психология обслуживания клиента как область психологического знания	Диспут
Профессионализм работника сервиса	Диспут
Особенности психологии клиента	Диспут
Сервисная деятельность и потребности человека	Диспут
Взаимодействие работника сервиса с клиентами. Клиент-центрированный подход в работе работника сферы услуг	Творческое задание

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): зачет в виде устного опроса с разбором типовых ситуаций.

#### 4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

##### Примеры вопросов к диспуту

1. Особенности продвижения услуг.
2. Виды собеседований, позволяющих оценить ПВК кандидатов на вакансию предприятия сферы услуг.
3. Анализ элементов речевого поведения клиента при низких и высоких значениях показателей темперамента.
4. Пирамида потребностей А.Маслоу
5. Методы формирования и развития клиент-центрированного подхода в сфере социально-культурного сервиса.
6. Общее представление о методах в психологии обслуживания клиента.
7. Психология обслуживания клиента как прикладная дисциплина.
8. Задачи, решаемые при изучении психологии обслуживания клиента.
9. Развитие психологии обслуживания клиента в России.
10. Каково место логистического сервиса в интегрированной логистической системе компании?
11. В чем заключается политика обслуживания потребителей? Каково место логистики в ней?
12. Перечислите основные категории потребительского сервиса.
13. Какие методы обслуживания потребителей существуют? Как можно охарактеризовать каждый из них?
14. Какие особенности при формировании стандарта услуг существуют?
15. В чем особенности разработки и последующего использования системы сбалансированных показателей при обслуживании потребителей?
16. Как объяснить влияние современной концепции «управления клиентами» на усиление взаимодействий между логистикой и маркетингом?
17. Кто формирует политику обслуживания клиентов?
18. Какие элементы обслуживания включает логистический сервис?
19. В чем базовый уровень сервиса?
20. Что такое уровень с добавленной стоимостью?
21. Как определяется «совершенный заказ»?
22. Дайте классификацию потребностей человека.
23. Перечислите потребности человека согласно пирамиде потребностей А.Маслоу.

##### Примеры творческих заданий

1. В чем отличие психологии обслуживания клиента от других отраслей психологии?
2. Перечислите задачи, решаемые психологией обслуживания клиента как наукой.
3. В чем состоят различия между житейской и научной психологией?
4. В чем основное отличие психических состояний и психических процессов?
5. Перечислите методы диагностики и развития профессионально-важных качеств работников социально-культурного сервиса.
6. Назовите виды собеседований, позволяющих оценить ПВК кандидатов на вакансию

предприятия сферы услуг.

7. Опишите влияние мотивации на эффективность деятельности работника сферы услуг.
8. Опишите влияние мотивации клиента на выбор услуги.
9. Перечислите социально-психологические факторы, влияющие на поведение клиента сферы социально-культурного сервиса.
10. Назовите основные природные психофизиологические особенности человека.
11. Дайте общую характеристику темперамента как отражения динамических особенностей индивида.
12. Охарактеризуйте темперамент как систему формальных поведенческих измерений.
13. Опишите структуру темперамента.
14. Охарактеризуйте проявление темперамента в поведении клиента.
15. Раскройте связь потребностей клиента с его поведением

### **Вопросы к самостоятельной работе**

1. Методы самодиагностики профессионально-важных качеств работников сферы социально-культурного сервиса. Социально-коммуникативная компетентность как один из важнейших профессионально-важных качеств работников сферы услуг.
2. Характеристика общения работника сферы социально-культурного сервиса с клиентом с учетом феноменов социальной перцепции. Возможности диагностики перцептивной сферы личности клиента. Влияние социальных стереотипов на качество обслуживания клиентов. Понятие о ведущих каналах получения информации и формах ее репрезентации. Понятие о нейролингвистическом программировании.
3. Методы диагностики потребностей клиента социально-культурной сферы. Влияние потребностей и мотивов работника сферы социально-культурного сервиса на качество предоставляемых услуг. Методы самодиагностики мотивационной сферы личности.
4. Содержание социально-психологического тренинга как метода формирования и поддержания клиент-центрированного подхода в сфере социально-культурного сервиса. Деловая игра как метод диагностики и развития клиент-центрированного подхода.

#### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

**4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.**

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Код этапа освоения компетенции</b>	<b>Наименование этапа освоения компетенции</b>
ПК-8	Готовность	ПК-8.2	Способность применять

	обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания		основные принципы и стандарты торгового обслуживания
--	--	--	--

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-8.2	<p>Основные теоретические положения психологии обслуживания клиента; профессиональную этику работника сферы сервиса и стандарты сервиса; базовые психологические предпосылки формирования клиент-центрированного подхода в современном сервисе. Знание основных характеристик B2B рынка, классификация товаров и услуг на B2B рынке. Определение специфики спроса на продукт на промышленных и B2B рынках, выбор инструментальных средств для осуществления рабочего процесса в соответствии с поставленной задачей.</p> <p>Теоретические основы и понятийно-категориальный аппарат ценообразования; нормативно – правовая база по вопросам ценообразования, налогообложению и таможенным платежам; виды цен и их классификацию; формирование затрат и прибыли для целей ценообразования (в промышленности, на транспорте, в торговле); знание структуры свободных цен; транспортных</p>	<p>Практически применяет основные методы психологии обслуживания клиента;</p> <p>раскрывает психологическое содержание и находит пути практического решения основных проблем, связанных с деятельностью в сфере сервиса; осуществляет психологическое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы услуг. Умеет определять специфику спроса на продукт на промышленных и B2B рынках, выбирать инструментальные средства для осуществления рабочего процесса в соответствии с поставленной задачей</p> <p>Выбирает цели рыночного ценообразования;</p> <p>выбирает методы и стратегии рыночного ценообразования;</p> <p>правильно составить структуру цены.</p> <p>Владеет анализом поведения потребителей;</p> <p>определяет различные виды цен с учетом звеньев товародвижения и налоговой составляющей.</p>

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	тарифов, порядок включения затрат, прибыли косвенных налогов и таможенной пошлины в структуру цены.	

#### 4.3.2. Типовые оценочные средства

##### Вопросы промежуточной аттестации (Зачет)

Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (продемонстрируйте на конкретном примере и аргументируйте) свое отношение к данной теме:

1. Предмет психологии обслуживания клиента.
2. Задачи, решаемые психологией обслуживания клиента.
3. Место психологии обслуживания клиента в системе научного знания.
4. Психологические теории личности.
5. Классификация диагностических методик, применяемых в психологии обслуживания клиента.
6. Перцептивная сфера личности и возможности диагностики особенностей восприятия клиента.
7. Темперамент человека и его влияние на поведение клиента.
8. Мотивационно-потребностная сфера как ядро личности. Классификации потребностей.
9. Общая характеристика метода экспресс-диагностики потребностей, мотивов, целей потребителя.
10. Психодиагностика мотивации.
11. Интеллектуально-познавательная сфера личности клиента и ее диагностика.
12. Общение как социально-психологический феномен.
13. Общая характеристика эффективного общения в сфере сервиса.
14. Профессионально-важные качества специалиста сферы сервиса.
15. Социально-коммуникативная компетентность как профессионально-значимое качество специалиста сферы услуг.
16. Эмпатия как профессионально значимое качество специалиста сферы сервиса.
17. Общая характеристика приемов изучения личности клиента.
18. Клиент как партнер по общению.
19. Личность специалиста, работающего в сфере сервиса: самоотчет по результатам самодиагностики.
20. Методы формирования и развития клиент-центрированного подхода в сфере сервиса.

Для оценки степени освоения компетенции используются следующие шкалы:

**Шкала 1. Оценка сформированности отдельных элементов компетенций**

Обозначения		Формулировка требований		
Ифр.	Ц Оценка	к степени сформированности компетенции		
		Знать	Уметь	Владеть
1	Не зачтено	Отсутствие знаний	Отсутствие умений	Отсутствие навыков
2	Не зачтено	Фрагментарные знания	Частично освоенное умение	Фрагментарное применение
3	Зачтено	Общие, но не структурированные знания	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение	В целом успешное, но не систематическое применение
4	Зачтено	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков
5	Зачтено	Сформированные систематические знания	Сформированное умение	Успешное и систематическое применение навыков

**Шкала 2. Комплексная оценка сформированности знаний, умений и владение**

Оценка	Формулировка требований
	к степени сформированности компетенции
Зачтено	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он Практически применяет основные методы психологии обслуживания клиента; раскрывает психологическое содержание и находит пути практического решения основных проблем, связанных с деятельностью в сфере сервиса; осуществляет психологическое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы услуг.

<i>Не зачтено</i>	- Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.
-------------------	--

#### 4.4. Методические материалы

##### Процедуры и средства оценивания элементов компетенций по дисциплине

Процедура проведения	Средство оценивания				
	Текущий контроль				Промежуточный контроль
	Выполнение устных заданий	Выполнение письменных заданий	Выполнение практических заданий	Выполнение кейсов и диспутов	Зачет
Продолжительность контроля	По усмотрению преподавателя	По усмотрению преподавателя	По усмотрению преподавателя	По усмотрению преподавателя	В соответствии с принятыми нормами времени
Форма проведения контроля	Устный опрос	Письменный опрос	Письменный опрос	Письменная форма	В устной форме
Вид проверочного задания	Устные вопросы	Устные вопросы	Практические задания	Письменный опрос	зачет
Форма отчета	Устные ответы	Ответы в письменной форме	Ответы в письменной форме	Ответы в письменной форме	Ответы в устной форме
Раздаточный материал	есть	Справочная литература-	Справочная литература-	Справочная литература	Справочная литература

Занятия по дисциплине «Клиентоориентированный сервис» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия, а также самостоятельной работой студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с проблемами организации сервиса в интересах клиентов и изучают психологию клиентов.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к практическим занятиям, осуществляют подготовку к зачету.

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме диспута и других контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий на дискуссиях, диспутах, круглых столах, кейс-методах, проектах.

Оценивание работы студента на семинарских занятиях осуществляется по следующим критериям:

«Отлично» – активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твердое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.

«Хорошо» – недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.

«Удовлетворительно» – ответы на семинарах отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.

«Неудовлетворительно» – пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше, для получения более высоких оценок.

Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Студент допускается к промежуточной аттестации по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка студента носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на зачете;
- учебными достижениями в семестровый период.

### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- ~ знакомит с новым учебным материалом;
- ~ разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- ~ систематизирует учебный материал;
- ~ ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Антощенко, В. Ух ты! Сервис / В. Антощенко. — М.: Альпина Паблишер, 2019. — 303 с. — ISBN 978-5-9614-5417-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82789.html>
2. Джон, Шоул Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Шоул Джон; перевод И. Евстигнеева; под редакцией В. Григорьевой. — 5-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2019. — 344 с. — ISBN 978-5-9614-2269-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86759.html>
3. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе: учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-394-03276-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>
4. Недякин, М. В. Искренний сервис: как мотивировать сотрудников сделать для клиента больше, чем достаточно. Даже когда шеф не смотрит / М. В. Недякин. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 182 с. — ISBN 978-5-00057-163-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39215.html>
5. Процессное управление в сервисе: учебное пособие / О. В. Ильина, Т. В. Копылова, Т. С. Хныкина, Г. Ю. Стародубцев. — СПб.: Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2018. — 105 с. — ISBN 978-5-7422-6275-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83306.html>
6. Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. — М.: Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85432.html>

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Леонардо, Ингильери Выдающийся сервис, отличная прибыль: принципы достижения настоящей клиентоориентированности / Ингильери Леонардо, Соломон Мика; перевод Т. Новикова. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 214 с. — ISBN 978-5-91657-581-1. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39175.html>

2. Ягузинская, И. Ю. Методологические основы управления логистическим сервисом / И. Ю. Ягузинская, Т. Н. Одинцова. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 168 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/49877.html>

### 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Журнал «Психологические исследования» <http://www.newpsychology.info>
2. Национальный психологический журнал <http://www.psy.msu.ru>
3. Портал психологических изданий <http://www.psyjournals.ru>
4. Психологический журнал. Институт психологии РАН <http://www.ipras.ru>
5. Психология в бизнесе и политике - <http://www.psyfactor.org/>
6. Психотехнологии в бизнесе и политике - <http://www.psycho.ru/>

### 6.4. Нормативные правовые документы

Не используются

### 6.5. Интернет-ресурсы

1. [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru) / - Российская национальная библиотека
2. [www.nns.ru](http://www.nns.ru) / -Национальная электронная библиотека
3. [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru) / - Российская государственная библиотека
4. [www.rambler.ru](http://www.rambler.ru) / - Поисковая система
5. [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru) / - Поисковая система

### 6.6. Иные источники

- Маркетинг.
- Маркетинг и маркетинговые исследования.
- Маркетолог.
- Методы менеджмента качества.
- Модный магазин: от эскиза до прилавка.
- Новости маркетинга.
- Практический маркетинг.
- Сертификация с приложением «Менеджмент: горизонты ИСО».
- Стандарты и качество+BUSINESS EXCELLENCE/Деловое совершенство. Комплект.
- Точка продаж.

## **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки.

Программное обеспечение: MS Office Professional Plus 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru); Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru); Российская национальная

библиотека. URL: [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru); Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.