

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор по образовательной
деятельности

_____ С.Т. Князев
«__» _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1144618	Технологии работы с клиентами

Екатеринбург

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

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Бочкарева Елена Сергеевна	кандидат исторических наук, без ученого звания	Доцент	истории России
2	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
3	Зайнетдинова Ирина Фаритовна		старший преподаватель	Управления персоналом и психологии
4	Курумчина Анна Эдхемовна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
5	Юртаева Марина Николаевна	кандидат психологических наук, без ученого звания	Доцент	

Согласовано:

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Технологии работы с клиентами

1.1. Аннотация содержания модуля

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

1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

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

1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

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

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

Таблица 2

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

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

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

	<p>с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>этикета; профессионально-этические нормы и стандарты профессионального общения</p> <p>П-1 - Внедрять этические принципы и нормы, деловой этикет в практику профессиональных отношений с потребителем</p> <p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью</p> <p>Д-2 - Демонстрирует логическое и толерантное мышление, умение убеждать и достигать поставленных целей</p>
	<p>ПК-9 - Способен к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями и психологическими особенностями потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью</p> <p>Д-2 - Демонстрирует логическое и толерантное мышление, умение убеждать и достигать поставленных целей</p>
<p>Психодиагностика</p>	<p>ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов</p>	<p>З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p> <p>П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев</p>

		<p>научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания</p>
	<p>ПК-8 - Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>З-2 - Основные потребности и психофизиологические возможности, типологии потребителей, типологии поведения потребителей</p> <p>У-1 - Проводить оценку психических, физиологических особенностей потребителей</p> <p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью</p>
	<p>ПК-9 - Способен к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями и психологическими особенностями потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>З-2 - Психологические особенности и методы психодиагностики, типологии потребителей, типологии поведения потребителей</p> <p>У-3 - Выбирать и использовать методики проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом этнокультурной и региональной специфики</p>
Работа с клиентами	<p>ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов</p>	<p>З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы,</p>

		<p>явлений и процессов в своей профессиональной области</p> <p>П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания</p>
	<p>ОПК-3 - Способен выявлять, концептуализировать и предлагать обоснованные решения проблем в профессиональной деятельности на основе знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающие инновационным потенциалом</p>	<p>З-1 - Изложить возможные способы решения проблем в профессиональной области деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>З-2 - Объяснить особенности и возможности применения основных научных теорий, концепций и подходов для обоснования решения проблем в профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять способы решения проблем, значимых для профессиональной области, и обосновывать их, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе инновационных</p> <p>П-1 - Самостоятельно или работая в команде предлагать и обосновывать способы решения проблем в профессиональной деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом</p> <p>Д-1 - Проявлять аналитические умения</p> <p>Д-2 - Проявлять способность эффективно работать в команде, умения аргументировать и убеждать</p>
	<p>ОПК-6 - Способен поддерживать уровень профессиональной культуры, соблюдать профессиональные этические нормы.</p>	<p>З-3 - Описать принципы, каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях</p>

	<p>Демонстрирует открытость в получении обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях</p>	<p>З-4 - Привести примеры социального эффекта и последствий получения обратной связи о профессиональной деятельности</p> <p>У-2 - Самостоятельно выбирать каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности</p> <p>П-1 - Создавать модели получения обратной связи от субъектов, вовлеченных в профессиональную деятельность, с описанием социального эффекта и ее последствий</p> <p>Д-2 - Проявлять коммуникативные умения</p>
	<p>ПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>З-2 - Основы организации и планирования и реализации деятельности предприятий сервиса</p> <p>У-1 - Определять цели и задачи, ресурсы и условия реализации производственной деятельности, проектов в сфере сервиса</p> <p>У-2 - Планировать сервисную деятельность предприятия, проектную деятельность в сфере сервиса</p> <p>У-3 - Анализировать полученную информацию и использовать ее в соответствии с требованиями организации служб сервиса</p> <p>У-5 - Осуществлять экономическую и социальную экспертизу сервисной деятельности</p>
	<p>ПК-8 - Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>З-2 - Основные потребности и психофизиологические возможности, типологии потребителей, типологии поведения потребителей</p> <p>З-3 - Принципы, нормы составляющие основу деловых отношений и делового этикета; профессионально-этические нормы и стандарты профессионального общения</p> <p>З-4 - Технологии работы с клиентами в «контактной зоне» сервиса</p> <p>У-2 - Обеспечивать планирование оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов</p>

		<p>П-1 - Внедрять этические принципы и нормы, деловой этикет в практику профессиональных отношений с потребителем</p> <p>П-2 - Применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в «контактной зоне» сервиса</p> <p>П-3 - Применять технологии работы с клиентами в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности</p> <p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью</p> <p>Д-2 - Демонстрирует логическое и толерантное мышление, умение убеждать и достигать поставленных целей</p>
	<p>ПК-9 - Способен к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями и психологическими особенностями потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью</p> <p>Д-2 - Демонстрирует логическое и толерантное мышление, умение убеждать и достигать поставленных целей</p>

1.5. Форма обучения

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Профессиональная этика и деловой этикет

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

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

Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

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

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

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

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

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

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

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

4	Этика организационной культуры.	<p>4.1. Этические модели организационной культуры: авторитарная, демократическая, инновационная.</p> <p>4.2. Уровни организационной культуры.</p> <p>4.3. Коммуникативная культура организации и коммуникативная компетентность специалистов.</p> <p>4.4. Интернет и неприкосновенность частной жизни и собственности.</p>
5	Принципы делового этикета.	<p>5.1. Демократизм делового этикета.</p> <p>5.2. Иерархизм делового этикета.</p>
6	Корпоративная визуальная культура и этикет.	<p>6.1. Корпоративный визуальный стиль.</p> <p>6.2. Корпоративные материалы: символика и атрибутика.</p> <p>6.3. Бренд фирмы, авторское право и право на использование.</p>

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Формирование социально-значимых ценностей	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной профессиональной деятельности	ОПК-6 - Способен поддерживать уровень профессиональной культуры, соблюдать профессиональные этические нормы. Демонстрирует открытость в получении обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях	<p>З-2 - Обосновать роль профессиональной культуры и значимость соблюдения профессиональных этических норм для успешной профессиональной деятельности</p> <p>Д-1 - Демонстрировать стремление к профессиональному росту и развитию, самокритичность и умение учиться, нацеленность на результат</p>

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и деловой этикет

Электронные ресурсы (издания)

1. , Кикоть, В. Я.; Профессиональная этика и служебный этикет : учебник.; Юнити, Москва; 2015; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054> (Электронное издание)
2. Загорская, Л. М.; Профессиональная этика и этикет : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2012; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860> (Электронное издание)
3. Ермакова, Ж., Ж.; Профессиональная этика и этикет: практикум : учебное пособие к практическим занятиям.; ОГУ, Оренбург; 2013; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114> (Электронное издание)
4. Беляев, Г. Г.; Этика и этикет : учебное пособие.; Альтаир : МГАВТ, Москва; 2011; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430313> (Электронное издание)
5. Колмогорова, Н. В.; Основы общей и профессиональной этики и этикет : учебное пособие.; Издательство СибГУФК, Омск; 2012; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=274600> (Электронное издание)
6. ; Национальный этикет : учебное пособие.; СКФУ, Ставрополь; 2015; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458086> (Электронное издание)
7. Кузнецов, И. Н.; Современный этикет : научно-популярное издание.; Дашков и К°, Москва; 2018; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496072> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Коллинз, Коллинз Д.; 2 Э: этика и этикет в бизнесе : [пер. с англ.]; Феникс, Ростов-на-Дону; 2006 (5 экз.)
2. Соловьев, Э. Я.; Современный этикет. Деловой протокол; Ось-89, Москва; 2005 (6 экз.)
3. Макаров, Б. Ф., Непогода, А. В.; Деловой этикет и общение : учеб. пособие для вузов.; Юстицинформ, Москва; 2006 (11 экз.)
4. Кукушин, В. С.; Деловой этикет : [учеб. пособие для вузов по специальностям "Менеджмент", "Социальная работа", "Референт-переводчик"].; МарТ, Москва; 2005 (6 экз.)
5. Усов, В. В.; Деловой этикет : [учеб. пособие для образоват. учреждений сред. проф. образования].; Академия, Москва; 2011 (5 экз.)
6. Белоусова, Т.; Легкость делового бытия. Корпоративный имидж и бизнес-этикет; АСТ, Москва; 2006 (8 экз.)
7. Капкан, М. В.; Деловой этикет : учебное пособие.; ФЛИНТА, Москва; 2019 (16 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

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

Материалы для лиц с ОВЗ

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

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

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

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и деловой этикет

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Лекции	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>

		санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Поведение потребителей

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

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

Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

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

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

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

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

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

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

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

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

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

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

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

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Поведение потребителей

Электронные ресурсы (издания)

1. Хмелевская, Т. И.; Поведение потребителей : учебное пособие.; Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, Кемерово; 2010; <http://www.iprbookshop.ru/14383.html> (Электронное издание)
2. Саевец, А. Н.; Поведение потребителей : ответы на экзаменационные вопросы.; ТетраСистемс, Минск; 2010; <http://www.iprbookshop.ru/28185.html> (Электронное издание)
3. Мамистова, Е. А.; Экономическое поведение потребителей : учебно-методическое пособие по организации обучения для направления подготовки: 38.04.01 «экономика».; Воронежский Государственный Аграрный Университет им. Императора Петра Первого, Воронеж; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/72788.html> (Электронное издание)
4. Горайнова, Н. М.; Поведение потребителей : учебное пособие.; Южно-Уральский институт управления и экономики, Челябинск; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/81299.html> (Электронное издание)
5. Лыгиной, Н. И., Васильева, Г. А.; Поведение потребителей : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 080111 «маркетинг», 080301 «коммерция (торговое дело)».; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/81820.html> (Электронное издание)
6. Чуланов, Э. Ю.; Поведение потребителей : учебное пособие.; Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, Санкт-Петербург; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/102949.html> (Электронное издание)
7. Коротков, А. В.; Маркетинговые исследования : учебное пособие для вузов.; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/71235.html> (Электронное издание)
8. Цой, М. Е.; Маркетинговые исследования. Ч.1. Направления и методы маркетинговых исследований : учебное пособие в 3 частях.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/91229.html> (Электронное издание)

Печатные издания

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

(10 экз.)

2. Васильев, Г. А.; Поведение потребителей : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 061500 "Маркетинг".; Вузовский учебник : ВЗФЭИ, Москва; 2006 (5 экз.)

3. Хили, Хили Д., Руденко, А. А.; Статистика. Социологические и маркетинговые исследования; Питер, Москва ; СПб. ; Нижний Новгород [и др.]; 2005 (14 экз.)

4. Анурин, В. Ф.; Маркетинговые исследования потребительского рынка. Уникальный отечественный опыт : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 061500 - Маркетинг.; Питер, Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.]; 2004 (6 экз.)

5. Каменева, Н. Г.; Маркетинговые исследования : учебное пособие по специальности "Маркетинг".; Вузовский учебник : ВЗФЭИ, Москва; 2007 (31 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

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

Материалы для лиц с ОВЗ

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

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <https://cyberleninka.ru/> - КиберЛенинка

2. <http://book.uraic.ru/> - библиотека им. В. Г. Белинского

2. <http://www.marketing.spb.ru> – Энциклопедия маркетинга

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Поведение потребителей

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		<p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>

		<p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Психодиагностика

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Зайнетдинова Ирина Фаритовна		старший преподавате ль	Управления персоналом и психологии
3	Юртаева Марина Николаевна	кандидат психологических наук, без ученого звания	Доцент	

Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна
- Зайнетдинова Ирина Фаритовна, старший преподаватель, Управления персоналом и психологии

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

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

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания; Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Понятие психодиагностики как научной системы методов и приемов постановки психологического диагноза	Понятие «психологический диагноз». Источники становления психодиагностики: экспериментальная психология, дифференциальная психология, прикладная психология и тестология. Признаки отличия научной психодиагностики от оккультных и феноменологических учений и подходов. Различие задач исследования и обследования. Психодиагностическое поле.
2	Тестовые (измерительные) методы в психодиагностике	Определение теста. Подходы к классификации тестов. Критерии качества тестов. Надежность тестов. Надежность как устойчивость к побочным факторам. Виды надежности. Валидность: определение и виды (включая достоверность). Процедура тестирования. Необходимость создания тестовой ситуации. Типы психодиагностических ситуаций. Требования к пользователю теста (понятие «тестовая компетентность»). Достоверность как специальная разновидность валидности применительно к тестовым самоотчетам. Понятие тенденции социально желательного ответа. Другие мотивационные искажения, меры борьбы. Социальные и этические аспекты тестирования. Достоинства и недостатки тестовых методов. Оценка и учет результатов тестирования в практике кадрового менеджмента. Понятие об измерительных шкалах в психодиагностике.

3	Экспертные (клинические) методы в психодиагностике	<p>Проективные и диалоговые техники. Требования, предъявляемые к квалификации специалиста, использующего экспертные методы для психодиагностического обследования.</p> <p>Проективные методики: общая характеристика и диагностические возможности. Контент-анализ продукции деятельности.</p> <p>Диагностические игры в практике кадрового менеджмента. Графологическая экспертиза: диагностические возможности и назначение. Метод наблюдения. Наблюдение как «спланированное восприятие». Виды наблюдения. Цель и схема наблюдения. Преимущества и недостатки метода. Типичные ошибки наблюдателя. Способы повышения объективности и достоверности диагностической информации, получаемой из наблюдения. Способы записи и анализ данных наблюдения.</p> <p>Интервью: необходимость проведения. Виды интервью, их сравнительная характеристика. Порядок подготовки и проведения интервью, правила интервью. Оценки полученной в результате интервью информации.</p>
4	Организация психодиагностического обследования и исследования	<p>Цели и этапы проведения психодиагностического обследования и исследования. Сбор информации о запросе. Гностические и преобразовательные задачи диагностического обследования. Выбор наиболее эффективного диагностического инструментария. Параметры, которые необходимо учитывать при выборе психодиагностических методов. Решение вопросов о соотношении измерительных и экспертных техник, очередности применения выбранных методик.</p> <p>Работа с результатами психодиагностического обследования и исследования: необходимость всесторонней оценки. Зависимость психодиагностической информации от статуса её потребителя (заказчика) и характера запроса. Предоставление информации заказчику и клиенту: общие требования к обратной связи. Этика предоставления информации.</p>

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с	Технология формирования	ПК-8 - Способен к работе в	3-2 - Основные потребности и

	информацией для использования в практических целях	уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	психофизиологические возможности, типологии потребителей, типологии поведения потребителей
--	--	---	---	--

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Психодиагностика

Электронные ресурсы (издания)

1. Сотников, М. А.; Психодиагностика : учебное пособие.; А-Приор, Москва; 2010; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=56367> (Электронное издание)
2. Корецкая, И. А.; Психодиагностика : учебно-методический комплекс.; Евразийский открытый институт, Москва; 2011; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90534> (Электронное издание)
3. Пачина, Н. Н.; Психодиагностика : учебно-методическое пособие.; ЕГУ им. И.А. Бунина, Елец; 2010; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272398> (Электронное издание)
4. ; Психодиагностика : учебное пособие.; Уфимский государственный университет экономики и сервиса, Уфа; 2014; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272482> (Электронное издание)
5. Хинканина, А. Л.; Психодиагностика : учебное пособие.; ПГТУ, Йошкар-Ола; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459524> (Электронное издание)
6. Васильева, Е. Л.; Психодиагностика профессиональной пригодности: выпускная квалификационная работа : студенческая научная работа.; б.и, Москва; 2018; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562284> (Электронное издание)
7. , Лукьянов, А. С.; Психодиагностика: курс лекций : учебное пособие.; СКФУ, Ставрополь; 2018; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563343> (Электронное издание)
8. Зайнетдинова, И. Ф., Шаталова, Н. И.; Психодиагностика в кадровом менеджменте : учебное пособие.; [УГТУ-УПИ], Екатеринбург; 2005; <http://library.ustu.ru/dspace/handle/123456789/1895> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Солонкина, О. В., Рамендик, Д. М.; Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса.; Academia, Москва; 2004 (5 экз.)
2. Носс , И. Н.; Психодиагностика : учеб. для бакалавров, обучающихся по направлению "Психология".; Юрайт, Москва; 2011 (44 экз.)
3. ; Общая психодиагностика : [учебник].; Речь, Санкт-Петербург; 2006 (9 экз.)
4. Бурлачук, Л. Ф.; Психодиагностика : [учебник для вузов].; Питер, Санкт-Петербург [и др.]; 2009 (8 экз.)
5. Глуханюк, Н. С.; Психодиагностика : [учеб. пособие для вузов по направлению и специальности

"Психология"].; Академия, Москва; 2011 (31 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

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

Материалы для лиц с ОВЗ

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

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

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

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Психодиагностика

Сведения об оснащенности дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		<p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>

		<p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
--	--	--	--

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Работа с клиентами

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

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

Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

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

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

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

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

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

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

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

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

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

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

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Работа с клиентами

Электронные ресурсы (издания)

1. Шоул, Д., Д., Евстигнеева, И.; Лояльный клиент. Как превратить разгневанного покупателя в довольного за 60 секунд : практическое пособие.; Альпина Пабlishер; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443462> (Электронное издание)
2. Ткаченко, Е. А.; Ловись, клиент, большой и маленький: пособие для интернет-маркетологов : практическое руководство.; Инфра-Инженерия, Москва|Вологда; 2019; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564730> (Электронное издание)
3. ; Сервисная деятельность : учебное пособие.; СКФУ, Ставрополь; 2015; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959> (Электронное издание)
4. Охотина, Н. М.; Сервисная деятельность : учебное пособие.; ПГТУ, Йошкар-Ола; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (Электронное издание)
5. Романович, Ж. А.; Сервисная деятельность : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2018; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Беквит, Г., Китаева, Е. В., Харитоновна, Е.; Продавая незримое. Руководство по современному маркетингу услуг; Альпина Бизнес Букс, Москва; 2005 (1 экз.)
2. , Котлер, Армстронг, Сондерс, Вонг, Шульпина, Н. В.; Основы маркетинга : пер. с англ.; Вильямс, Москва ; СПб. ; Киев; 1999 (2 экз.)
3. Бобров, В. Б.; Англо-русский словарь по рекламе и маркетингу : около 40000 терминов.; РУССО, Москва; 1997 (3 экз.)
4. Котлер, Ф.; Маркетинг менеджмент: Анализ, планирование, внедрение, контроль : пер. с англ.; Питер, Санкт-Петербург; 1999 (6 экз.)
5. Котлер, Ф., Бобров, В. Б.; Основы маркетинга; Ростинтэр, Москва; 1996 (12 экз.)
6. Синецкий, Б. И.; Основы коммерческой деятельности : Учебник.; Юристъ, Москва; 1998 (2 экз.)
7. Энджел, Дж. Ф., Волкова, Л., Миниард, П. У.; Поведение потребителей; Питер Ком, Санкт-Петербург; 1999 (4 экз.)

8. Котлер, Ф., Ноздрева, Р. Б., Михайлов, Н. Н.; Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов.; ЮНИТИ, Москва; 1998 (1 экз.)
9. Богданова, Е. Л.; Информационный маркетинг : Учеб. пособие.; АЛЬФА, Санкт-Петербург; 2000 (2 экз.)
10. Голубкова, Е. Н.; Маркетинговые коммуникации; Финпресс, Москва; 2000 (3 экз.)
11. , Романович, В. К.; Сервисная деятельность : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис".; Питер, Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.]; 2006 (9 экз.)
12. Аванесова, Г. А.; Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 Соц.-культур. сервис и туризм, 230600 Домоведение.; Аспект Пресс, Москва; 2007 (11 экз.)
13. Аванесова, Г. А.; Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : [учеб. пособие для студентов по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение"].; Аспект Пресс, Москва; 2005 (16 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

e-library.ru

Материалы для лиц с ОВЗ

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

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

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

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Работа с клиентами

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		<p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>

		<p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>