

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 "Уральский государственный университет путей сообщения"
 (ФГБОУ ВО УрГУПС)

Б1.В.07 Технология работы с клиентами

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Управление в социальных и экономических системах, философия и история		
Учебный план	43.03.02 ТМ-2020.plx Направление подготовки 43.03.02 Туризм		
Направленность (профиль)	Туризм		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Объем дисциплины (модуля)	4 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	144	Часов контактной работы всего, в том числе:	40,3
в том числе:		аудиторная работа	36
аудиторные занятия	36	текущие консультации по практическим занятиям	1,8
самостоятельная работа	72	консультации перед экзаменом	2
часов на контроль	36	прием экзамена	0,5
Промежуточная аттестация и формы контроля:			
экзамен	4		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	18	18	18	18
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	36	36	36	36
Сам. работа	72	72	72	72
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Цель дисциплины - формирование знания технологии и общих закономерности системы работы с клиентами, а также способности применять технологии обслуживания клиентов с использованием современных информационно-коммуникативных технологий.
1.2	Задачи дисциплины - формирование знания принципов подготовки к работе с клиентами, приемов убеждения и влияния продавца на принятие клиентом решения о покупке; умений проводить переговоры, организовывать послепродажное обслуживание клиентов, создавать клиентскую базу и работать с ней; навыков продвижения туристского продукта, эффективных продаж туристского продукта.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОП

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами Организация туристской деятельности, Человек и его потребности, в результате освоения которых студент должен Знать: основы организации деятельности в современной туристской индустрии в рамках процесса оказания услуг; классификацию потребностей потребителей туристского продукта Уметь: понимать потребности человека в аспекте современных теорий личности; участвовать в процессе обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей Владеть: навыками соблюдения туристских формальностей, обеспечения безопасности и комфортности туристов; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии	
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Анимационная деятельность Маркетинговые исследования в туризме Организация и технология гостиничного обслуживания Организация транспортного обслуживания в туризме Технологии электронного бизнеса в туризме	

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ПК-4: Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий
ПК-4.3: Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
ПК-5: Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий
ПК-5.3: Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
ПК-5.2: Изучает требования туристов, анализирует мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
ПК-5.1: Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
ПК-6: Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий
ПК-6.2: Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний
ПК-6.1: Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1 Знать:	
3.1.1	принципы подготовки к работе с клиентами, приемы убеждения и влияния продавца на принятие клиентом решения о покупке; технологии и общие закономерности системы работы с клиентами
3.2 Уметь:	
3.2.1	применять технологии обслуживания клиентов с использованием современных информационно-коммуникативных технологий; проводить переговоры; организовывать послепродажное обслуживание клиентов, создавать клиентскую базу и работать с ней
3.3 Владеть:	
3.3.1	навыками продвижения туристского продукта; навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов (академических)	Компетенции	Литература	Активные формы
-------------	---	----------------	-----------------------	-------------	------------	----------------

	Раздел 1. Технологические аспекты работы с клиентами					
1.1	Расширенная технологическая схема работы с клиентами. /Лек/	4	2	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
1.2	Цель и задачи курса. Основы сбытовой политики. Покупательское поведение современного потребителя. Основные формы работы с клиентами. Управление продажами. Модель эффективного менеджера по работе с клиентами. /Пр/	4	3	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Работа в группах, направленная на решение практико-ориентированных задач
1.3	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям. Разбор практических ситуаций /Ср/	4	10	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
	Раздел 2. Организация подготовки к работе с клиентами					
2.1	Принципы подготовки к работе с клиентами. Приемы убеждения и влияния продавца на принятие клиентом решения о покупке /Лек/	4	2	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
2.2	Выбор основных направлений работы с клиентами. Определение целевой аудитории покупателей. Выбор помещения для офиса фирмы. Фирменный стиль. Заказ интернет-сайта компании. Наружная реклама. Оформление офиса фирмы. Заказ рекламно-информационных материалов. Формирование штата фирмы. Автоматизация работы. Основные направления подготовки продавца. Управление контактом с клиентом. Телефонная коммуникация. Интернет-коммуникация /Пр/	4	3	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Работа в группах, направленная на решение практико-ориентированных задач
2.3	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям. Разбор практических ситуаций /Ср/	4	10	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.2 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
	Раздел 3. Презентационная деятельность при работе с клиентами. Технологии обслуживания клиентов с использованием современных информационно-коммуникативных технологий					
3.1	Приемы эффективных продаж туристского продукта. Презентация в продажах. Продвижение туристского продукта /Лек/	4	2	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.1 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
3.2	Цели презентации. Взаимодействие покупателя и продавца на этапе презентации. Правила и рекомендации проведения презентации. Переговоры о цене. Технология управления контактом. Исследование потребностей клиента /Пр/	4	2	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.1 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Групповая дискуссия

3.3	Повторение лекционного материала, подготовка к дискуссии и практическим занятиям /Ср/	4	10	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.1 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
	Раздел 4. Работа с возражениями клиента					
4.1	Управление возражениями клиента /Лек/	4	4	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.1 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
4.2	Общие положения. Диагностика ложных возражений. Общие правила работы с возражениями. Сопротивления как источники возражений. Алгоритм и методы обработки возражений /Пр/	4	3	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.1 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Групповая дискуссия
4.3	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям и дискуссии. Разбор практических ситуаций /Ср/	4	12	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.1 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
	Раздел 5. Технологии и общие закономерности системы работы с клиентами. Влияние продавца на поведение клиента. Ведение переговоров					
5.1	Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке /Лек/	4	4	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
5.2	Виды влияния. Стимулирование клиента на покупку. Дополнительные приемы убеждения и влияния: метафорическое влияние и рефрейминг. Работа с ценой. Завершение продажи. Примеры норм и правил взаимодействия с клиентами. Сервис /Пр/	4	3	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Работа в группах, направленная на решение практико-ориентированных задач
5.3	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям. Разбор практических ситуаций /Ср/	4	10	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
	Раздел 6. Послепродажное обслуживание. Клиентская база и работа с ней					
6.1	Послепродажное обслуживание /Лек/	4	4	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.1 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
6.2	Клиентоориентированность как составляющая коммуникационной политики фирмы. Послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителя. Условия превращения клиента в делового партнера. Создание клиентской базы. Работа с клиентской базой. Маркетинг взаимоотношений. Работа с жалобами и претензиями. Документационное обеспечение продаж. /Пр/	4	4	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.1 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Групповая дискуссия
6.3	Повторение лекционного материала, подготовка к дискуссии и практическим занятиям /Ср/	4	10	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-4.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	

6.4	Подготовка к промежуточной аттестации /Ср/	4	10	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-4.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
6.5	Промежуточная аттестация /Экзамен/	4	36	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-4.3	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Фонд оценочных материалов по дисциплине, состоящий из ФОМ для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации обучающихся, разрабатывается по каждой дисциплине и хранится на кафедре. Оценочные материалы дублируются на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru), доступной через личный кабинет обучающегося.

Фонд оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю), включая порядок проведения промежуточной аттестации, систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок, примеры типовых заданий или иных материалов, необходимых для оценки знаний, умений, навыков, используемых для промежуточной аттестации по дисциплине, приведен в приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

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

6.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1.1. Основная учебная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Web-ссылка
Л1.1	Земляк С. В., Гусарова О.М.	Управление продажами: Учебник	Москва: Вузовский учебник, 2018	http://znanium.com

6.1.2. Дополнительная учебная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Web-ссылка
Л2.1	Неганов С. А., Скоробогатова Л. Г.	Технология работы с клиентами: курс лекций для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2015	http://biblioservert.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&I21DBN=KN&P21DBN=KN
Л2.2	Неганов С. А., Скоробогатова Л. Г.	Технология работы с клиентами: практикум для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2015	http://biblioservert.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&I21DBN=KN&P21DBN=KN
Л2.3	Неганов С. А., Скоробогатова Л. Г.	Технология работы с клиентами: методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2015	http://biblioservert.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&I21DBN=KN&P21DBN=KN
Л2.4	Дурович А. П.	Маркетинг в туризме	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	http://znanium.com

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Энциклопедия маркетинга. // www.marketing.spb.ru
Э2	Словарь основных маркетинговых терминов и понятий. // www.glossostav.ru
Э3	Система электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru)

6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Неисключительные права на ПО Windows
6.3.1.2	Неисключительные права на ПО Office

6.3.1.3	Программное обеспечение компьютерного тестирования АСТ
6.3.1.4	Система электронной поддержки обучения Blackboard Learn
6.3.2 Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных	
6.3.2.1	База данных Федеральной службы государственной статистики
6.3.2.2	Автоматизированная система правовой информации на железнодорожном транспорте АСПИ ЖТ (профессиональная БД)
6.3.2.3	Национальный туристический портал Федерального агентства по туризму

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Назначение	Оснащение
Учебная аудитория для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Специализированная мебель Технические средства обучения - Комплект мультимедийного оборудования
Компьютерный класс - Учебная аудитория для самостоятельной работы студентов	Специализированная мебель Компьютерная техника с установленным лицензионным ПО, предусмотренным пунктом 6.3.1 РПД, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Центр тестирования - Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель Моноблоки с установленным лицензионным ПО, включая ПО АСТ-Тест, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Компьютерный класс - Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель Компьютерная техника с установленным лицензионным ПО, включая ПО АСТ-Тест, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Читальный зал Информационно-библиотечного центра ИБК УрГУПС - Аудитория для самостоятельной работы	Специализированная мебель Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Специализированная мебель Демонстрационное оборудование - Комплект мультимедийного оборудования Учебно-наглядные пособия - презентационные материалы
Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель
Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Специализированная мебель
Учебная аудитория для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Специализированная мебель

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Эффективное освоение дисциплины предполагает регулярное посещение всех видов аудиторных занятий, выполнение плана самостоятельной работы в полном объеме и прохождение аттестации в соответствии с календарным учебным графиком.

Студенту рекомендуется ознакомиться со списком основной и дополнительной литературы и взять в библиотеке издания (необходимо иметь при себе персонифицированную электронную карту и уметь пользоваться электронным каталогом «ИРБИС»).

Доступ к информационным ресурсам библиотеки и информационно-справочным системам сети «Интернет» организован в читальных залах библиотеки, в компьютерных классах, в помещениях для самостоятельной работы студентов со стационарных ПЭВМ, либо с личного ПЭВМ (ноутбука, планшетного компьютера или иного мобильного устройства) посредством беспроводного доступа при активации индивидуальной учетной записи.

Пользование информационными ресурсами расширяет возможности освоения теоретического курса, выполнения самостоятельной работы и позволяет получить информацию для реализации творческих образовательных технологий.

Комплект учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru), доступной через личный кабинет обучающегося.

Для закрепления теоретического материала в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru) размещены тестовые материалы. Число тренировочных попыток ограничено. Тестовые материалы сформированы в логической последовательности в соответствии с изученными темами. Совместная деятельность преподавателя и обучающихся организована в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru). Методические материалы, разработанные для обеспечения образовательного процесса представлены в электронном каталоге УрГУПС.

Формы самостоятельной работы студентов по данной дисциплине разнообразны. Они включают в себя:

- изучение лекционного и дополнительного материала (учебной, научной, методической литературы, материалов периодических изданий);

- подготовку к занятиям, предусмотренных РПД, мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации

Выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам студент должен в соответствии с календарным планом изучения дисциплины, видами и сроками отчетности.

При выполнении самостоятельной работы студент должен руководствоваться методическими указаниями, размещенными на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru), а также учебно-методическими материалами, которые указаны для СРС по темам дисциплины в разделе 4 РПД "Структура и содержание дисциплины (модуля)".

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине указан по темам дисциплины в разделе 4 РПД "Структура и содержание дисциплины (модуля)", материалы размещены на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru).