

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 25.06.2024 16:31:00
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Клиентский сервис

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Управление поведением потребителей в сфере услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма(-ы) обучения	очная/очно-заочная/заочная

Учебная дисциплина «Клиентский сервис» изучается в пятом семестре для очной формы обучения

Учебная дисциплина «Клиентский сервис» изучается в пятом семестре для очно-заочной формы обучения

Учебная дисциплина «Клиентский сервис» изучается в пятом семестре для заочной формы обучения

Курсовая работа – не предусмотрена

1.1. Форма промежуточной аттестации

зачет

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Клиентский сервис *относится к обязательной части образовательной программы*

1.3. Цели и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целями изучения дисциплины Клиентский сервис являются

– формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности.

– формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

Формируемые компетенции и индикаторы достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
--------------------------------	--	---

ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИД-ОПК-6. 1. Использование законодательства Российской Федерации, действующих нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере сервиса, в рамках существующей ответственности	<ul style="list-style-type: none"> - Владеет основными понятиями, раскрывающими суть клиентского сервиса и учитывающими специфику деятельности в сфере сервиса в Российской Федерации; - Умеет использовать на практике основные элементы системы клиентского сервиса, направленные на клиентоориентированность и формирование лояльности; - Владеет техникой использования основных метрик для измерения лояльности потребителя: индекс потребительской лояльности, индекс потребительских усилий, индекс удовлетворенности, показатель вовлеченности клиентов; - Обладает знаниями в части организационной структуры клиентского сервиса: организация работы клиентского отдела, расчет количества и стоимости сотрудника; - Умеет управлять типовым жизненным циклом сотрудника в клиентском сервисе; - Владеет методикой анализа клиентской базы и сегментирования потребителей, учитывающей правила работы с персональной информацией, обеспечивающие сохранение коммерческой тайны относительно потребителей; - Владеет знаниями по выстраиванию коммуникаций с потребителем, направленные на повышение клиентской лояльности; - Умеет, опираясь на факты, влияющие на повышение эффективности работы сотрудника, анализировать показатели эффективности его работы и определять ключевые факторы, на это влияющие.
	ИД-ОПК-6.2 Использование международных стандартов и нормативных правовых актов в профессиональной деятельности	
ИД-ОПК-6.3 Использование нормативных правовых актов в работе с персональной информацией для обеспечения коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений и др.		

Общая трудоёмкость учебной дисциплины (модуля) по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	3	з.е.	96	час.
по очно-заочной форме обучения –	3	з.е.	96	час.
по заочной форме обучения –	3	з.е.	96	час.