

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.06.2024 16:40:51  
Уникальный программный ключ:  
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Клиентский сервис

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01    Сервис
Направленность (профиль)	Технологии менеджмента в сервисе
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"> <li>- Владеет основными понятиями, раскрывающими суть клиентского сервиса и учитывающими специфику деятельности в сфере сервиса в Российской Федерации;</li> <li>- Умеет использовать на практике основные элементы системы клиентского сервиса, направленные на клиентоориентированность и формирование лояльности;</li> <li>- Владеет техникой использования основных метрик для измерения лояльности потребителя: индекс потребительской лояльности, индекс потребительских усилий, индекс удовлетворенности, показатель вовлеченности клиентов;</li> <li>- Обладает знаниями в части организационной структуры клиентского сервиса: организация работы клиентского отдела, расчет количества и стоимости сотрудника;</li> <li>- Умеет управлять типовым жизненным циклом сотрудника в клиентском сервисе;</li> <li>- Владеет методикой анализа клиентской базы и сегментирования потребителей, учитывающей правила работы с персональной информацией, обеспечивающие сохранение коммерческой тайны относительно потребителей;</li> <li>- Владеет знаниями по выстраиванию коммуникаций с потребителем, направленные на повышение клиентской лояльности;</li> <li>- Умеет, опираясь на факты, влияющие на повышение эффективности работы сотрудника, анализировать показатели эффективности его работы и определять ключевые факторы, на это влияющие.</li> </ul>
	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	<b>з.е.</b>	96	<b>час.</b>
по очно-заочной форме обучения –	3	<b>з.е.</b>	96	<b>час.</b>
по заочной форме обучения –	3	<b>з.е.</b>	96	<b>час.</b>