

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Социологический факультет
Кафедра Менеджмента и управления персоналом

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Социологический факультет

Лига Марина Борисовна

«___» _____ 20____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.01.05 Клиентоориентированность в организации
на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 38.04.03 - Управление персоналом

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
«___» _____ 20____ г. №_____

Профиль – Трансформация управления человеческим капиталом (для набора 2024)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

является формирование у будущего специалиста знаний, умений в области клиентоцентричности при реализации кадровых процессов в организации.

Задачи изучения дисциплины:

- понимание необходимости деятельности организации, соответствующей принципам клиентоориентированности и лояльности; - изучение способов повышения уровня клиентоориентированности организации; - знакомство с условиями и формами запуска программ лояльности; - овладение инструментами развития внутренней клиентоориентированности на уровне компетенций персонала организации.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.01.05 «Клиентоориентированность в организации» включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана основной образовательной программы. Дисциплина «Клиентоориентированность в организации» преподается во втором семестре. Данная дисциплина связана с обязательным изучением методологии. Теоретические знания и практические навыки, полученные студентами при ее изучении, должны быть использованы в процессе изучения последующих дисциплин по учебному плану, при подготовке курсовых работ и выпускной квалификационной работы, при выполнении студенческой научно-исследовательской работы.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 2	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	32	32
Лекционные (ЛК)	16	16
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	16	16
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	76	76

Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

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

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<p>Знать: Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия.</p> <p>Уметь: Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста.</p> <p>Владеть: Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.</p>
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>Знать: Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.</p> <p>Уметь: Умеет применять на практике устную и письменную</p>

		<p>деловую коммуникацию.</p> <p>Владеть: Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.</p>
ОПК-1	<p>Способен применять при решении профессиональных задач знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий и права, обобщать и критически оценивать существующие передовые практики и результаты научных исследований по управлению персоналом и в смежных областях</p>	<p>Знать: Применяет знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теорий при решении профессиональных задач.</p> <p>Уметь: Применяет знания (на промежуточном уровне) социологической и психологической теорий при решении профессиональных задач.</p> <p>Владеть: Применяет российское законодательство в части работы с персоналом при решении профессиональных задач.</p>

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Теоретические основы клиентоориентированного подхода и формирования лояльности потребителей	Теоретические основы клиентоориентированного подхода и формирования лояльности потребителей.	27	4	4	0	19

	1.2	Человеческий капитал в управлении клиентоориентированностью организации	Человеческий капитал в управлении клиентоориентированностью организации	27	4	4	0	19
2	2.1	Клиентоориентированность как элемент корпоративной культуры.	Клиентоориентированность как элемент корпоративной культуры.	27	4	4	0	19
	2.2	Система управления взаимоотношениями с потребителями	Система управления взаимоотношениями с потребителями	27	4	4	0	19
Итого				108	16	16	0	76

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Теоретические основы клиентоориентированного подхода и формирования лояльности потребителей	Роль клиентоориентированного подхода в управлении. Ценность, получаемая клиентом и компанией от использования клиентоориентированного подхода. Уровни предложения услуг компании (основной, ожидаемый, расширенный, потенциальный).	4
	1.2	Человеческий капитал в управлении клиентоориентированностью организации	Сущность понятия клиентоориентированности персонала организации. Методы изучения клиентоориентированности персонала	4
2	2.1	Клиентоориентированность как элемент корпоративной культуры.	Модель клиентоориентированного поведения сотрудников. Анализ сильных и слабых сторон организации.	4

		Корпоративные ценности.		
	2.2	Система управления взаимоотношениями с потребителями и	Выгоды от клиентоориентированного подхода. Умение выявить потребности клиента и эффективно их удовлетворить. Лестница ожиданий клиента. Поведенческая и воспринимаемая лояльность.	4

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Теоретические основы клиентоориентированного подхода и формирования лояльности потребителей	Модель дополнительных услуг компании. Лестница лояльности клиентов. Участие бренда в образовании ценности.	4
	1.2	Человеческий капитал в управлении клиентоориентированностью организации	Конфликты в сфере организационных и социальных отношений. Прогнозирование и профилактика конфликтов. Основы предупреждения конфликтов	4
2	2.1	Разработка стратегии клиентоориентированности и оценка ее эффективности.	Разработка стратегии клиентоориентированности каждым подразделением организации. Разработка общеорганизационной стратегии клиентоориентированности.	4
	2.2	Система управления взаимоотношениями с потребителями и	Разработка и реализация программ лояльности потребителей	4

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Теоретические основы клиентоориентированного подхода и формирования лояльности потребителей	Тест «Клиентоориентированность конкретной организации» и обсуждение его результатов. Кейс – анализ «Клиентоориентированность банка»	19
	1.2	Человеческий капитал в управлении клиентоориентированностью организации	Дискуссия на тему: «Клиентоориентированная образовательная культура как форма реализации маркетинга взаимоотношений в вузах». Кейс – анализ «Клиентоориентированность банка».	19
2	2.1	Клиентоориентированность как элемент корпоративной культуры. Корпоративные ценности.	Кейс – анализ «Методические рекомендации по внедрению стандарта обслуживания клиентов и других аспектов клиентоориентированного подхода в работе компаний». Кейс анализ «Клиентоориентированность персонала»	19
	2.2	Система управления взаимоотношениями с потребителями	Разработка проекта программы лояльности методом мозгового штурма: команда, задачи, финансирование	19

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM): учебное пособие / Черкашин П.А.. – Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 420 с. – ISBN 978-5-4497-0695-9.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Кибанов, А.Я. Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами: учебно-практическое пособие / А.Я. Кибанов, В.Г. Коновалова, О.Л. Белова; ред. А.Я. Кибанова. - Москва: Проспект, 2013. - 84 с. - ISBN 978-5-392-09535-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=252116>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Управление лояльностью потребителей [Электронный ресурс]: [учебное пособие для студентов всех форм обучения, обучающихся по направлению подготовки бакалавров 08.02.00 "Менеджмент"] / И. Я. Рувенный, А. А. Аввакумов; УГАТУ. - Электронные текстовые данные (1 файл: 1,56 МБ). - Уфа: УГАТУ, 2015.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва :Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5- 238-01542-2; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
1. Консультант-Плюс (http://www.consultant.ru)	https://www.consultant.ru/
2. Гарант (http://www.garant.ru)	
3. Кодекс (http://www.kodeks.net)	
4. Система (http://www.systema.ru).	

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office,

ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Лекции

При написании конспекта лекций кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, либо на практическом занятии.

Практические занятия

Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники. Фиксирование основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Конспектирование источников по рассматриваемой теме. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов на контрольные вопросы.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Самостоятельная работа проводится в виде упражнений при изучении нового материала, упражнений в процессе закрепления и повторения, упражнений проверочных и контрольных работ, а также для самоконтроля.

Разработчик/группа разработчиков:
Ирина Рафаэлевна Казарян

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.