

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет социальных наук

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Клиентоориентированность и управление персоналом в сфере услуг

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

38.03.03 - Управление персоналом

Направленность образовательной программы

Управление и развитие персонала организации

Форма обучения

очная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.28 Клиентоориентированность и управление персоналом в сфере услуг относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-8: Способен осуществлять поиск оптимального решения актуальных проблем управления персоналом	ИПК-8.1: Может выявлять и описывать актуальные проблемы управления персоналом, определять пути их решения. ИПК-8.2: Осуществляет анализ ситуационных характеристик системы управления персоналом организации, использует его для поиска путей решения проблем. ИПК-8.3: Разрабатывает предложения по решению проблем управления персоналом на основе теоретического и (или) эмпирического исследования.	ИПК-8.1: Знать: основы построения системы управления персоналом в сфере услуг. Уметь: выявлять и описывать актуальные проблемы управления персоналом, определять пути их решения. Владеть: навыками анализа системы управления персоналом. ИПК-8.2: Знать: основы построения системы управления персоналом в сфере услуг. Уметь: 1)проводить анализ ситуаций в сфере управления персоналом; 2) описывать проблему и находить её решение. Владеть: навыками анализа и решения проблем в сфере управления персоналом. ИПК-8.3: Знать: основы построения системы управления персоналом в сфере услуг. Уметь: разрабатывать предложения по решению проблем управления персоналом на основе теоретического и (или) эмпирического исследования.	Доклад-презентация Тест Задания	Зачёт: Контрольные вопросы

		<p>Владеть:</p> <p>навыками выявления проблем в управлении персоналом и разработки предложений по их решению.</p>		
<p>ДПК-4: Способен выполнять социальную работу с персоналом организации в соответствии с корпоративной социокультурной политикой компании</p>	<p>ИДПК-4.1: Изучает и оценивает культурные и социальные механизмы профессиональной деятельности, использует это в практической работе с персоналом.</p> <p>ИДПК-4.2: Выполняет социальную работу с персоналом по формированию культуры общения, межличностного взаимодействия и эффективной коммуникации.</p> <p>ИДПК-4.3: Разрабатывает и реализует программы развития корпоративной культуры и внедрения социокультурной политики на основе социальных и этических норм, а также корпоративных ценностей.</p>	<p>ИДПК-4.1:</p> <p>Знать:</p> <p>культурные и социальные механизмы профессиональной деятельности организации.</p> <p>Уметь:</p> <p>оценивать культурные и социальные механизмы профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть: навыками применения культурных и социальных механизмов в работе с персоналом.</p> <p>ИДПК-4.2:</p> <p>Знать: основы социальной работы с персоналом по формированию культуры общения, межличностного взаимодействия и эффективной коммуникации.</p> <p>Уметь: выполнять социальную работу с персоналом по формированию культуры общения, межличностного взаимодействия и эффективной коммуникации.</p> <p>Владеть: навыками работы с персоналом.</p> <p>ИДПК-4.3:</p> <p>Знать: основы корпоративной культуры и социальной политики.</p> <p>Уметь:</p> <p>разрабатывать и реализовать программы развития корпоративной культуры и внедрения социокультурной политики на основе социальных и этических норм, а также корпоративных ценностей.</p> <p>Владеть: навыками разработки и реализации</p>	<p>Доклад-презентация</p> <p>Тест</p> <p>Задания</p>	<p>Зачёт:</p> <p>Контрольные вопросы</p>

		программ развития корпоративной культуры и внедрения социокультурной политики.		
--	--	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	2
Часов по учебному плану	72
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	16
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16
- КСР	1
самостоятельная работа	39
Промежуточная аттестация	0 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	0 ф 0	0 ф 0	0 ф 0	0 ф 0	0 ф 0
Тема 1. Сфера услуг. Ее особенности.	10	2	0	2	8
Тема 2. Клиентоориентированность в сфере услуг.	14	2	4	6	8
Тема 3. Клиентоориентированность бизнеса	14	4	4	8	6
4. Маркетинг как средство формирования и развития клиентоориентированности в бизнесе.	17	4	4	8	9
Тема 5. Формирование и развитие клиентоориентированности персонала.	16	4	4	8	8
Аттестация	0				
КСР	1			1	
Итого	72	16	16	33	39

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Сфера услуг. Ее особенности

Сфера услуг. Виды деятельности в сфере услуг. Важность сферы услуг. Преимущества сферы услуг. Типы сферы услуг. Сектор услуг в экономике. Технологии в сфере услуг. Возможности для бизнеса в сфере услуг.

Тема 2. Клиентоориентированность в сфере услуг

Клиентоориентированность. Принципы клиентоориентированности. Критерии клиентоориентированности. Виды клиентоориентированности.

Тема 3. Клиентоориентированность бизнеса

Клиентоориентированность как стратегия ведения бизнеса. Направления развития клиентоориентированности в бизнесе. Виды клиентоориентированности в бизнесе. Оценка клиентоориентированности компании. Способы повышения клиентоориентированности в бизнесе. Особенности предоставления услуг в разных сферах.

Тема 4. Маркетинг как средство формирования и развития клиентоориентированности в бизнесе

Концепции маркетинга, используемые в сфере услуг. Понятия и взаимосвязь внешнего маркетинга, внутреннего маркетинга и маркетинга взаимоотношений в сфере услуг. Формы и методы формирования партнерских отношений. Методы выявления потребностей потребителей. Методы формирования лояльности потребителей. Предпосылки использования и особенности некоммерческого и социального маркетинга.

Тема 5. Формирование и развитие клиентоориентированности персонала

Культурные и социальные механизмы профессиональной деятельности организации.

Клиентоориентированность сотрудника. Элементы клиентоориентированности сотрудника.

Элементы системы управления персоналом в сфере услуг. Особенности найма

клиентоориентированного персонала в сфере услуг. Оценка клиентоориентированности персонала.

Особенности обучения клиентоориентированности персонала.

Основы социальной работы с персоналом по формированию культуры общения, межличностного взаимодействия и эффективной коммуникации. Программы развития корпоративной культуры и внедрения социокультурной политики на основе социальных и этических норм, а также корпоративных ценностей.

Мотивирование и стимулирование развития клиентоориентированности у персонала. Развитие лояльности у персонала к организации.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

Открытые онлайн-курсы МООС:

Клиентоориентированность и управление персоналом в сфере услуг, .

Иные учебно-методические материалы:

Самостоятельная работа по дисциплине предусматривает следующие виды учебной

деятельности:

- 1) самостоятельную подготовку к практическим занятиям;
- 2) самостоятельное выполнение специальных заданий с проверкой в рамках текущего контроля успеваемости.

Самостоятельная подготовка к практическим занятиям включает следующее:

- а) чтение разделов учебника в соответствии с заданием преподавателя по теме занятия;
- б) формулировку ответов на контрольные вопросы, обозначенные преподавателем, по теме занятия;
- в) рассмотрение проблемных и дискуссионных вопросов по предмету дисциплины с сопоставлением различных мнений и выработкой собственной позиции. Дискуссионные вопросы обозначаются преподавателем или выделяются самим студентом. Они обсуждаются на занятиях соответствующей тематики.

Для формирования компетенций предусмотрено самостоятельное выполнение учебной работы соответствующего профиля и их проверка в рамках текущего контроля успеваемости.

Формат самостоятельной работы определяется типом оценочного средства текущего контроля успеваемости (раздел 5).

Задания выполняются письменно в соответствии с требованиями, обозначенными преподавателем в начале прохождения дисциплины. Задания должны быть выполнены в полном объёме. Оценка сформированности компетенции от содержания выполненных заданий, полноты раскрытия вопроса, допущенных ошибок и недочётов, выраженности авторской позиции. Задания выполняются строго к указанному преподавателем сроку, в противном случае они считаются не выполненными. Оценка сформированности компетенций по выполнению заданий самостоятельной работы, полученная в рамках текущего контроля успеваемости, может быть учтена на промежуточной аттестации.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ПК-8:

1. Сфера услуг. Ее особенности.
2. Клиентоориентированность как стратегия ведения бизнеса.
3. Направления развития клиентоориентированности в бизнесе.
4. Оценка клиентоориентированности компании.
5. Способы повышения клиентоориентированности в бизнесе.
6. Особенности предоставления услуг в сфере здравоохранения. Клиентоориентированность в сфере здравоохранения.
7. Особенности предоставления услуг в финансовой сфере. Клиентоориентированность в финансовой сфере.

8. Особенности предоставления услуг в сфере образования. Клиентоориентированность в сфере образования.
9. Особенности предоставления услуг в сфере гостеприимства и туризма.
Клиентоориентированность в сфере гостеприимства и туризма.
10. Особенности предоставления услуг в области информационных технологий.
Клиентоориентированность в области информационных технологий.
11. Особенности предоставления услуг в области продаж. Клиентоориентированность в области продаж.
12. Концепции маркетинга, используемые в сфере услуг.
13. Понятия и взаимосвязь внешнего маркетинга, внутреннего маркетинга и маркетинга взаимоотношений в сфере услуг.
14. Формы и методы формирования партнерских отношений.
15. Анкетирование и опросы как методы выявления потребностей потребителей.
16. Фокус-группы как метод выявления потребностей потребителей.
17. Глубинное интервью как метод выявления потребностей потребителей.
18. Методы формирования лояльности потребителей.
19. Предпосылки использования и особенности некоммерческого и социального маркетинга.
20. Клиентоориентированность сотрудника. Элементы клиентоориентированности сотрудника.
21. Особенности подбора клиентоориентированного персонала в сфере услуг.
22. Особенности отбора клиентоориентированного персонала в сфере услуг.
23. Оценка клиентоориентированности персонала.
24. Особенности обучения клиентоориентированности персонала.
25. Мотивирование развития клиентоориентированности у персонала.
26. Стимулирование развития клиентоориентированности у персонала.
27. Развитие лояльности у персонала к организации.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ДПК-4:

1. Культурные и социальные механизмы профессиональной деятельности организации.
2. Основы социальной работы с персоналом по формированию культуры общения, межличностного взаимодействия и эффективной коммуникации.
3. Программы развития корпоративной культуры и внедрения социокультурной политики на основе социальных и этических норм, а также корпоративных ценностей.

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Знания. Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки. Умения. Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов. Навыки. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
отлично	Знания. Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Умения. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме. Навыки. Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

Оценка	Критерии оценивания
очень хорошо	Знания. Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок. Умения. Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. Навыки. Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.
хорошо	Знания. Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок. Умения. Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. Навыки. Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.
удовлетворительно	Знания. Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки. Умения. Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме. Навыки. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами.
неудовлетворительно	Знания. Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. Умения. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. Навыки. При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.
плохо	Знания. Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа. Умения. Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа. Навыки. Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа.

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-8:

1. Подбор и отбор персонала являются элементами процесса:

- А) перемещения персонала
- Б) найма персонала
- В) адаптации персонала
- Г) профориентации персонала

1. Процесс отбора персонала включает в себя следующие этапы:

- А) предварительное собеседование
- Б) сбор и изучение информации и кандидате по социальным сетям
- В) изучение принятых документов кандидата
- Г) рассказ претендента на вакантную должность о своих достижениях

3. При каком типе собеседования кандидату задаются вопросы о том, чтобы он сделал в определенной ситуации, связанной с будущей профессиональной деятельностью, а его ответы оцениваются с точки зрения заранее выработанных критериев:

- А) ситуационное собеседование
- Б) критериальное собеседование
- В) оценочное собеседование
- Г) тестовое собеседование

4. Подготовка кадров с целью освоения новых знаний, умений и навыков в связи с изменившимися требованиями к результатам труда и его содержания или овладением новой профессией называется:

- А) обучение персонала
- Б) переподготовка персонала
- В) профориентация
- Г) повышение квалификации персонала

5. К основным методам обучения персонала вне рабочего места относятся:

- А) наставничество
- Б) ротация
- В) инструктаж
- Г) деловые игры
- Д) самообучение

6. Ведущим методом оценки персонала является:

- А) программированный контроль
- Б) экзамен
- В) 360 градусов
- Г) аттестация кадров

7. Какой метод оценки персонала предусматривает создание нестандартной ситуации и наблюдение за поведением человека в процессе ее разрешения?

- А) деловая игра
- Б) критический инцидент
- В) наблюдение
- Г) аттестация кадров

8. Какой метод оценки персонала предусматривает передачу работнику конкретной производственной ситуации с заданием проведения анализа и подготовки предложений по ее разрешению?

- А) анализ конкретных ситуаций
- Б) деловая игра
- В) экзамен
- Г) самоотчет

9. Какой метод оценки персонала предусматривает оценку профессиональных знаний и умений, уровня интеллекта, опыта и работоспособности с помощью контрольных вопросов?

- А) тестирование
- Б) программированный контроль
- В) ранжирование
- Г) социологический опрос

10. Какой метод оценки персонала предусматривает опрос работников разных категорий, хорошо знающих оцениваемого человека и построение диаграммы качеств личности?

- А) интервьюирование
- Б) наблюдение
- В) социологический опрос
- Г) экспертные оценки

11. Принципами клиентоориентированности являются:

- А) эмпатия и глубокое понимание клиента
- Б) свобода персонала в работе с клиентом
- В) высокая клиентоориентированность - высокая оплата труда
- Г) клиент всегда прав

12. Виды клиентоориентированности:

- А) клиентоориентированность сотрудника
- Б) клиентоориентированность бизнеса
- В) клиентоориентированность деловых партнеров
- Г) клиентоориентированность конкурентов

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ДПК-4:

1. Завершение собеседования происходит:

- А) по желанию испытуемого
- Б) по желанию интервьюера
- В) по обоюдному согласию испытуемого и интервьюера
- Г) согласно установленному времени

2. При каком виде слушания с говорящим устанавливается обратная связь, которая позволяет устранить преграды взаимопонимания, искажение информации, продемонстрировать сопереживание, сочувствие, желание помочь:

- А) направленное критическое слушание
- Б) нерелексивное слушание
- В) активное релексивное слушание
- Г) эмпатическое слушание

3. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- А) сокрытие важных смысловых дискурсов информации
- Б) утаивание информации
- В) дозирование информации

4. Правила слушания предполагают:

- а) не принимать «позы обороны»
- б) дать человеку выговориться, причем неважно, о чем он говорит;
- в) не доминировать во время беседы
- г) не возражать
- д) смотреть на собеседника

5. При каком виде слушания участник делового общения уделяет большое внимание считыванию чувств, пониманию того, как человек относится к тому, что говорит:

- А) направленное критическое слушание
- Б) нерелексивное слушание
- В) активное релексивное слушание
- Г) эмпатическое слушание

6. Деловое общение – это:

- а) процесс взаимодействия деловых партнеров
- б) процесс обмена информацией в какой-либо организации
- в) процесс обслуживания клиентов
- г) процесс взаимодействия людей, направленный на решение проблем, возникающих в профессиональной деятельности

7. Кто впервые ввел термин «этика»?

- А) Цицерон
- Б) Архимед
- В) Аристотель
- Г) Сократ

8. Ценностные аспекты общественных отношений являются?

- А) моральными ценностями
- Б) закреплёнными в законе отношениями
- В) актуальными отношениями
- Г) ритуалами

9. Профессиональная совесть, честь предполагает, прежде всего:

- А) ответственность перед самим собой
- Б) ответственность перед клиентом
- В) ответственность перед руководителем
- Г) ответственность перед коллективом

10. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности, является:

А) этикой делового общения

Б) моралью делового общения

В) деловым этикетом

Г) нравственностью в деловых коммуникациях

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Знания. Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки. Умения. Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов. Навыки. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
отлично	Знания. Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Умения. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме. Навыки. Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.
очень хорошо	Знания. Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок. Умения. Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. Навыки. Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.
хорошо	Знания. Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок. Умения. Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. Навыки. Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.
удовлетворительно	Знания. Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки. Умения. Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме. Навыки. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами.
неудовлетворительно	Знания. Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. Умения. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. Навыки. При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.
плохо	Знания. Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа Умения.

Оценка	Критерии оценивания
	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа. Навыки. Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа.

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПК-8:

Задание 1

Разработайте анкету для выявления потребностей клиента.

Задание 2

Разработайте программу, направленную на формирование и развитие клиентоориентированности персонала.

Задание 3

Разработайте памятку для PR-менеджера для отбора претендента на вакантную должность в организацию, работающую в сфере услуг.

Задание 4

Назовите критерии клиентоориентированности сотрудника организации, работающей в сфере услуг.

Задание 5

Разработайте маркетинговую модель, направленную на формирование и развитие клиентоориентированности в бизнесе.

Задание 6

Назовите особенности предоставления услуг в финансовой сфере.

Задание 7

Назовите особенности предоставления услуг в сфере образования.

Задание 8

Назовите особенности предоставления услуг в сфере гостеприимства и туризма.

Задание 9

Назовите особенности предоставления услуг в области информационных технологий.

Задание 10

Назовите особенности предоставления услуг в области продаж.

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ДПК-4:

Задание 1

Разработайте программу развития корпоративной культуры и внедрения социокультурной политики на основе социальных и этических норм, а также корпоративных ценностей.

Задание 2

О каком важном условии воспитания порядочности говорит русский философ Владимир Соловьев в нижеприведенном отрывке. Согласны ли вы с его высказыванием: «Нравственная философия есть не более как систематический указатель правого пути жизненных странствий для людей и народов... Но никакое изложение нравственных норм, то есть условий достижения истинной цели, не может иметь смысла для человека, сознательно поставившего себе не эту, а совсем другую цель»?

Задание 3

Что общего в понятиях «этика», «мораль», «культура поведения», «этикет»?

Вы согласны с нижеприведенными высказываниями. Если нет, то почему?

1.«Добродетель и мудрость без знания правил поведения подобны иностранным языкам, потому что их в таком случае обычно не понимают».

2 . «Правдивый человек, не могущий или не желающий быть вежливым, не должен удивляться, если общество не принимает его правды»

3 . «Хорошие манеры состоят из мелких самопожертвований» 4 «Если в человеке естественность превосходит воспитанность, он подобен деревенщине. Если же воспитанность превосходит естественность, он подобен ученому-книжнику. После того, как воспитанность и естественность в человеке уравновесят друг друга, он становится благородным мужем».

Задание 4

Прочитайте нижеприведенные пословицы и определите, какая особенность этикета и поведенческой практики отражена в них? Изложите Ваш взгляд по поводу изречений двух последних поговорок.

- «Со своим уставом в чужой монастырь не ходят (русская).
- «Едешь в чужую страну, оденься в её форму (адыгейская).
- «Из двух зол выбирают, меньшее»(русская).
- «Из двух зол выбирать не стоит»(русская).

Задание 5

На факультете социологии одного вуза сложилась конфликтная ситуация между студентами и администрацией факультета. Студенты недовольны методиками преподавания, преподавательским составом и бытовыми условиями, существующими на факультете. Деканат настаивает на том, что

причин для конфликта нет, заявляет, что за студентами стоят какие-то политические организации, призванные подорвать образовательную систему в стране. Довольно долго студенты безуспешно высказывали свои претензии декану. В 2021 г. в корпусе были поставлены турникеты и камеры видеонаблюдения, что вызвало волну недовольства среди студентов и преподавателей. Закрытие дешевой столовой подтолкнуло ребят к решительным действиям. Декан факультета Владимир Добров не являлся авторитетным лицом ни в студенческих кругах, ни среди практикующих социологов. Конфликт достиг своего апогея, получил резонанс в обществе и профессиональном сообществе социологов, были привлечены руководство (ректор университета), средства массовой информации. По распоряжению ректора была создана комиссия, которая должна разбираться в причинах конфликта; общественная палата разбирала конфликтную ситуацию и решала, какие меры нужно предпринять. Был проведен круглый стол, на котором присутствовала администрация вуза и инициативная группа студентов, с целью выработки путей решения конфликта. По результатам работы комиссии были признаны объективными большинство заявлений студентов, которые ректор официально обещал решить, был подписан указ о повышении качества образования на факультете. Общественная палата и Российское общество социологов организовали независимую комиссию, в состав которой вошли практикующие социологи и теоретики, они проверят соответствие литературы и методик обучения. Социологическое сообщество отправило ректору конкретные предложения, как эффективно и демократически разрешить конфликтную ситуацию. Была удовлетворена часть требований студентов (организация пункта питания, приглашение социологов из других вузов и др.).

Вопросы:

1. Проанализируйте прецеденты конфликта.
2. Изучите и оцените инструменты управления конфликтом, использованные сторонами. Разработайте свои рекомендации.
3. Выявите позитивные и негативные функции конфликта

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Полнота знаний. Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Могут быть допущены несущественные ошибки. Наличие умений. Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи, выполнены все задания. Могут быть допущены несущественные ошибки. Наличие навыков (владение опытом). Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач. Могут быть допущены несущественные ошибки. Мотивация (личностное отношение). Проявляется учебная активность и мотивация, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи. Характеристика сформированности компетенции. Сформированность компетенции соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. Уровень сформированности компетенции. Средний/высокий.
не зачтено	Полнота знаний. Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. Наличие умений. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. Наличие навыков (владение опытом). При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки. Мотивация (личностное отношение). Учебная активность и мотивация слабо

Оценка	Критерии оценивания
	выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют. Характеристика сформированности компетенции. Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение. Уровень сформированности компетенции. Низкий.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели	Имеется минимальный набор навыков для решения	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартны	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартны	Продemonстрированы навыки при решении нестандарт	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартны

	вследствие отказа обучающегося от ответа	место грубые ошибки	стандартны х задач с некоторым и недочетами	х задач с некоторым и недочетами	х задач без ошибок и недочетов	ных задач без ошибок и недочетов	х задач
--	--	---------------------	---	----------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	---------

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-8

1. Сфера услуг. Виды деятельности в сфере услуг.
 2. Важность сферы услуг. Преимущества сферы услуг.
 3. Типы сферы услуг.
 4. Сектор услуг в экономике.
 5. Технологии в сфере услуг.
 6. Возможности для бизнеса в сфере услуг.
 7. Клиентоориентированность. Принципы клиентоориентированности.
1. Критерии клиентоориентированности.
 2. Виды клиентоориентированности.
 3. Клиентоориентированность как стратегия ведения бизнеса.
 4. Направления развития клиентоориентированности в бизнесе.
 5. Виды клиентоориентированности в бизнесе.
 6. Оценка клиентоориентированности компании.

7. Способы повышения клиентоориентированности в бизнесе.
8. Особенности предоставления услуг в сфере здравоохранения. Клиентоориентированность в сфере здравоохранения.
9. Особенности предоставления услуг в финансовой сфере. Клиентоориентированность в финансовой сфере.
10. Особенности предоставления услуг в сфере образования. Клиентоориентированность в сфере образования.
11. Особенности предоставления услуг в сфере гостеприимства и туризма.
Клиентоориентированность в сфере гостеприимства и туризма.
12. Особенности предоставления услуг в области информационных технологий.
Клиентоориентированность в области информационных технологий.
13. Особенности предоставления услуг в области продаж. Клиентоориентированность в области продаж.
14. Концепции маркетинга, используемые в сфере услуг.
15. Понятия и взаимосвязь внешнего маркетинга, внутреннего маркетинга и маркетинга взаимоотношений в сфере услуг.
16. Формы и методы формирования партнерских отношений.
17. Анкетирование и опросы как методы выявления потребностей потребителей.
18. Фокус-группы как метод выявления потребностей потребителей.
19. Глубинное интервью как метод выявления потребностей потребителей.
20. Методы формирования лояльности потребителей.
21. Предпосылки использования и особенности некоммерческого и социального маркетинга.
22. Клиентоориентированность сотрудника. Элементы клиентоориентированности сотрудника.
23. Элементы системы управления персоналом в сфере услуг.
24. Особенности подбора клиентоориентированного персонала в сфере услуг.
25. Особенности отбора клиентоориентированного персонала в сфере услуг.
26. Оценка клиентоориентированности персонала.
27. Особенности обучения клиентоориентированности персонала.
28. Мотивирование развития клиентоориентированности у персонала.
29. Стимулирование развития клиентоориентированности у персонала.
30. Развитие лояльности у персонала к организации.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ДПК-4

1. Культурные и социальные механизмы профессиональной деятельности организации.
2. Основы социальной работы с персоналом по формированию культуры общения, межличностного взаимодействия и эффективной коммуникации.
3. Программы развития корпоративной культуры и внедрения социокультурной политики на основе социальных и этических норм, а также корпоративных ценностей.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Полнота знаний. Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Могут быть допущены несущественные ошибки. Наличие умений. Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи, выполнены все задания. Могут быть допущены несущественные ошибки. Наличие навыков (владение опытом). Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач. Могут быть допущены несущественные ошибки. Мотивация (личностное отношение). Проявляется учебная активность и мотивация, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи. Характеристика

Оценка	Критерии оценивания
	сформированности компетенции. Сформированность компетенции соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. Уровень сформированности компетенции. Средний/высокий.
не зачтено	Полнота знаний. Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. Наличие умений. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. Наличие навыков (владение опытом). При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки. Мотивация (личностное отношение). Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют. Характеристика сформированности компетенции. Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение. Уровень сформированности компетенции. Низкий.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

- Лапыгин Юрий Николаевич. Методы активного обучения : Учебник и практикум для вузов / Лапыгин Ю. Н. - Москва : Юрайт, 2021. - 248 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-02216-2. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=766679&idb=0>.
- Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. - Москва : Юрайт, 2023. - 463 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-01527-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=848874&idb=0>.
- Хлебович Д. И., Бурменко Т. Д. Сфера услуг: маркетинг : Учебное пособие / Хлебович Д. И., Бурменко Т. Д. - Москва : КноРус, 2022. - 235 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-09376-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=849695&idb=0>.
- Горленко О. А. Управление персоналом : учебник / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 217 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16215-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=871363&idb=0>.
- Кибанов Ардальон Яковлевич. Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация : Учебное пособие / Государственный университет управления; Воронежский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 301 с. - (Высшее образование: Магистратура). - ВО - Магистратура. - ISBN 978-5-16-006649-3. - ISBN 978-5-16-107492-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=874845&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Кравченко Ю. А. Социальная ответственность бизнеса : учебное пособие для студентов направлений подготовки 38.03.03 управление персоналом, оп бакалавриат, очной и заочной форм обучения / Кравченко Ю. А. - Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. - 141 с. - Книга из коллекции ДонНУЭТ имени Туган-Барановского - Экономика и менеджмент., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=866469&idb=0>.
2. Клиентоориентированность: исследования, стратегии, технологии : Монография / Национальный исследовательский университет "Высшая школа экономики"; Национальный исследовательский университет "Высшая школа экономики". - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 241 с. - Дополнительное профессиональное образование. - ISBN 978-5-16-015796-2. - ISBN 978-5-16-108283-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=835164&idb=0>.
3. Маслова В. М. Управление персоналом : учебник и практикум / В. М. Маслова. - 5-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 451 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15958-5. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=871743&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. «Консультант Плюс» - законодательство РФ (кодексы, законы, указы, постановления, нормативные акты) <http://www.consultant.ru/>
2. Российское психологическое общество. Организационная психология и психология труда <http://work-org-psychology.ru/>
3. Российское психологическое общество. Человек и мир <http://chelovekimir.ru/>
4. Российское психологическое общество. Национальный психологический журнал <http://npsyj.ru/>
5. Российское психологическое общество. Психология в России <http://psychologyinrussia.com/>
6. МГУ им. М.В. Ломоносова. Вестник Московского университета. Серия 14 <http://msupsyj.ru/>
7. ННГУ им. Н.И. Лобачевского. Вестник ННГУ им. Н.И. Лобачевского. Серия «Социальные науки» <http://www.vestnik-soc.unn.ru/ru>
8. Высшая школа экономики. Журнал высшей школы экономики <https://psy-journal.hse.ru/>
9. Высшая школа экономики. Библиотека курса «Менеджмент в сфере услуг» <http://theoryorganizations/narod/ru/library.html>
10. Высшая школа экономики. Российская экономика: прогнозы и тенденции <https://rusecon.hse.ru/>
11. Отдел Регионального Партнерства Центра тестирования и развития «Гуманитарные технологии». Профориентационное и образовательное тестирование Телетестинг <http://www.teletesting.ru/>
12. Консалтинговая компания ITeam. ITeam – технологии корпоративного управления <https://iteam.ru/>
13. Международный научно-исследовательский институт проблем управления. Проблемы теории и практики управления <http://www.uptp.ru/>
14. Институт практической психологии ИМАТОН. ИМАТОН <http://imaton.ru/>
15. Федеральный образовательный портал. Экономика. Социология. Менеджмент <http://ecsoman.edu.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими

средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 38.03.03 - Управление персоналом.

Автор(ы): Кабанова Лидия Александровна, кандидат педагогических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Захарова Людмила Николаевна, доктор психологических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 15.12.2023, протокол № 7.