

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГАОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
Кафедра Культуры мира и демократии

СОЦИАЛЬНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ В КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЯХ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.01 Сервис

Код и наименование направления подготовки/специальности

Креативные индустрии

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2025

Социальная эффективность в креативных индустриях
Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

К.и.н., ст.преподаватель Новикова А.А.

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры

№ 4 от 06.12.2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	Ошибка! Закладка не определена.
1.1. Цель и задачи дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	Ошибка! Закладка не определена.
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	Ошибка! Закладка не определена.
2. Структура дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
3. Содержание дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
4. Образовательные технологии	Ошибка! Закладка не определена.
5. Оценка планируемых результатов обучения	Ошибка! Закладка не определена.
5.1 Система оценивания	Ошибка! Закладка не определена.
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	Ошибка! Закладка не определена.
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	Ошибка! Закладка не определена.
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
6.1 Список источников и литературы	Ошибка! Закладка не определена.
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Ошибка! Закладка не определена.
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	Ошибка! Закладка не определена.
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Ошибка! Закладка не определена.
9. Методические материалы	Ошибка! Закладка не определена.
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	Ошибка! Закладка не определена.
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	Ошибка! Закладка не определена.
9.3 Иные материалы	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины: является углубленное изучение теоретических основ и получение практических навыков в области управления персоналом организации в индустрии сервиса. В процессе изучения курса у студентов формируются четкие представления о понятийном аппарате данной дисциплины, об основных направлениях в этой области; изучаются процессы становления и правового регулирования рынка труда, особенностей его функционирования; приобретаются знания в области законов и явлений, формирующих основы управления персоналом; студенты осознают место и роль управления персоналом в системе управления организацией.

Задачи дисциплины:

- изучить теоретические основы управления персоналом организации;
- познакомиться с процессами формирования рынка труда и его функционирования в условиях современной экономики;
- приобрести знания в области основных законов и явлений, формирующих основы управления персоналом в системе управления организации

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю):

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знать: Современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. Роль этих технологий в управлении персоналом. Уметь: Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации. Владеть: Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий.
	ПК-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	Знать: Основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки. Уметь: Применять методы разработки системы клиентских отношений. Владеть: Навыками взаимодействия с коллегами в процессе разработки системы клиентских отношений
	ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских	Знать: Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений.

	отношений.	Уметь: Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений. Владеть: Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений.
--	------------	---

1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Социальная эффективность в креативных индустриях» Б1.В.ДВ.03.01 является элективной и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете истории, политологии и права ИАИ РГГУ кафедрой общественных связей, туризма и креативных индустрий.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Профессиональная этика, Межкультурная коммуникация, Менеджмент, Основы социального государства, Организационно-управленческая практика.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: Креативные технологии в социально-культурном сервисе, Социальная конфликтология в сервисе, Управление конфликтами в организации, Преддипломной практики.

2. Структура дисциплины (модуля)

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
5	Лекции	18
5	Семинары	24
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины (модуля)

Содержание программы

Тема 1 Роль фактора социальной эффективности в деятельности компании

Современный фактор социальной эффективности и его особенности

Управление претензиями клиента

Тема 2. Управление качеством сервисного поведения сотрудников .

Внедрение системы управления качественным сервисом

Формы внутренней и внешней оценки качества обслуживания клиентов.

Тема 3. Потребительская лояльность.

Привлечение и удержание клиентов

Факторы, влияющие на потребительскую лояльность и управление жизненным циклом клиента

Тема 4. Клиентоориентированность .

Клиентоориентированность как конкурентное преимущество компании
Использование современных технологий в построении социальной эффективности креативной индустрии

Тема 5. Технология создания и управления сообществом креативной индустрии

Создание и аудит клиентской базы компании
Технологии управления сообществом креативной индустрии

Тема 6,7. Управление персоналом сервисной компании .

Особенности современной бизнес-модели
Планирование персонала
Привлечение персонала
Подбор персонала
Адаптация персонала
Оценка персонала
Обучение и развитие
Мотивация персонала

4. Образовательные технологии

Для проведения занятий лекционного типа по дисциплине применяются такие образовательные технологии, как интерактивные лекции и проблемное обучение (демонстрация и анализ кейсов). Для проведения занятий семинарского типа используются групповые дискуссии, ролевые игры, имитационные игры-модели, креативные задания, аналитика кейсов.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

Система оценивания:

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- <i>опрос</i>	<i>5 баллов</i>	<i>30 баллов</i>
- <i>участие в дискуссии на семинаре</i>	<i>5 баллов</i>	<i>10 баллов</i>
- <i>контрольная работа (темы 1-3)</i>	<i>10 баллов</i>	<i>10 баллов</i>
- <i>контрольная работа (темы 4-5)</i>	<i>10 баллов</i>	<i>10 баллов</i>
Промежуточная аттестация – <i>зачет</i>		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценок

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Темы исследования

1. Факторы успеха современной компании в сфере креативных индустрий.
2. Построение эффективной организационной структуры службы управления персоналом предприятия сферы креативных индустрий.
3. Методы формирования кадрового состава: концепт-анализ.
4. Выявление потребности в обучении сотрудников предприятий креативных индустрий.
5. Комплектование штата с учетом корпоративной культуры предприятия креативных индустрий.
6. Формирование эффективной системы мотивации персонала в предприятии креативных индустрий.
7. Персонал: проблемы управления подбором и наймом специалистов в предприятии креативных индустрий.
8. Формирование поведения руководителя креативного агентства в конфликтной ситуации.
9. Структура компетенций сотрудников современной предприятия креативных индустрий.

10. Особенности управления женским коллективом.
11. Управление деловой карьерой в предприятии креативных индустрий.
12. Нестандартные методы оценки кандидатов при приеме на работу в предприятий креативных индустрий.
13. Особенности отбора и найма управленческих кадров предприятия креативных индустрий.
14. Социальный аспект материального стимулирования персонала предприятий креативных индустрий.
15. Роль корпоративной культуры в кадровом менеджменте предприятий креативных индустрий.
16. «Язык жестов» на собеседовании при приеме на работу в предприятий креативных индустрийу.
17. Резюме соискателя. Современный подход.
18. Роль самомаркетинга в построении успешной карьеры в предприятии креативных индустрий
19. Возможности построения деловой карьеры в гостиничном бизнесе
20. Уровень подготовки кадров в туризме и гостеприимстве
21. Особенности адаптации сотрудника предприятий креативных индустрий при изменении статуса (по вертикали), при перемещении на новую должность (по горизонтали).
22. Наиболее типичные проблемы, возникающие при внедрении программ адаптации и способы их решения в предприятий креативных индустриях.
23. Основные формы социальной поддержки в предприятии креативных индустрий индивидуального, группового и коллективного характера.
24. Социальная поддержка персонала предприятий креативных индустрий: цель и прикладные задачи, особенности ее организации в современных отечественных условиях.
25. Виды стимулирования труда, применяемые на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
26. Потеря мотивации как один из типов социального стресса
27. Природа стресса и методы управления стрессом персонала предприятий креативных индустрий.

Тестовые задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы обучающегося:

1. Из представленных факторов эффективности деятельности предприятия больше всего способствует стимулированию деятельности работников:

- а) стратегическая цель;
- б) информация;
- в) методы управления;
- г) система мотивации;
- д) подбор кадров.

2. Существует четыре основных типа поведения человека, формирование которых происходит на основе отношения людей к нормам поведения и ценностям предприятия. Высокая надежность характерна для типа поведения:

- а) преданный и дисциплинированный (полностью принимает ценности и нормы поведения, его действия не вступают в противоречие с интересами организации);
- б) «оригинал» (приемлет ценности предприятия, но не приемлет существующие на нем нормы поведения, порождает много трудностей во взаимоотношениях с коллегами и руководством);
- в) «приспособленец» (не приемлет ценностей предприятия, старается вести себя, полностью следуя нормам и формам поведения, принятым на предприятии);
- г) «бунтарь» (не приемлет ни норм поведения, ни ценностей предприятия, все время входит в противоречие с окружением и создает конфликтные ситуации).

3. Отношением числа уволенных работников к общей численности персонала рассчитывается:

- а) уровень трудовой дисциплины;
- б) надежность работы персонала;
- в) текучесть кадров;
- г) социально-психологический климат в коллективе;
- д) коэффициент трудового вклада.

4. Блага, материальные ценности, на получение которых направлена трудовая деятельность человека — это:

- а) мотив;
- б) потребности;
- в) притязания;
- г) ожидания;
- д) стимулы.

5. Осознанное побуждение личности к определенному действию — это:

- а) мотив;
- б) потребности;
- в) притязания;
- г) ожидания;
- д) стимулы.

6. Адаптация персонала — это:

- а) совершенствование теоретических знаний и практических навыков с целью повышения профессионального мастерства работников, усвоение ими передовой техники, технологии, средств производства;
- б) деятельность, которая проводится осознанно для улучшения способностей персонала, которые необходимы для выполнения работы или для развития потенциала работников;
- в) участие в найме и отборе персонала с учетом требований конкретных профессий и рабочих мест с целью наилучшей профориентации работников;
- г) взаимоотношения работника и организации, которые основываются на постепенном приспособлении сотрудников к новым профессиональным, социальным и организационно-экономическим условиям работы;
- д) участие персонала в аттестации.

7. Конфликты в зависимости от способа разрешения, делятся:

- а) на социальные, национальные, этнические, межнациональные, организационные, эмоциональные;
- б) на антагонистические, компромиссные;
- в) на вертикальные, горизонтальные;
- г) на открытые, скрытые, потенциальные;
- д) на внутриличностные, межличностные, внутригрупповые, межгрупповые.

8. Кадровый потенциал предприятия – это:

- а) совокупность работающих специалистов, устраивающихся на работу, обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;
- б) совокупность работающих специалистов;
- в) совокупность устраивающихся на работу;
- г) совокупность обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;
- д) совокупность перемещающихся по служебной лестнице.

9. Подсистема кадрового менеджмента, направленная на разработку перспективной кадровой политики:

- а) функциональная;
- б) тактическая;
- в) управляющая;
- г) обеспечивающая;
- д) стратегическая.

10. Комплексная оценка работы — это:

- а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;
- б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;
- в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;
- г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.
- д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.

11. Стиль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей, — это:

- а) приспособление, уступчивость;
- б) уклонение;
- в) противоборство, конкуренция;
- г) сотрудничество;
- д) компромисс.

12. Конфликтная ситуация — это:

- а) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;
- б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;
- в) состояние переговоров в ходе конфликта;
- г) определение стадий конфликта;
- д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

13. Должностная инструкция на содержит:

- а) раздел «Общие положения»;
- б) раздел «Основные задачи»;
- в) раздел «Должностные обязанности»;
- г) раздел «Управленческие полномочия»;
- д) раздел «Выводы».

14. Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:

- а) переводение с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровня ответственности;
- б) переводение с одной работы на другую без изменения заработной ты или уровня ответственности;
- в) освобождение рабочего;
- г) понижение рабочего в должности;
- д) повышение рабочего в должности.

15. Профессиограмма — это:

- а) перечень прав и обязанностей работников;

- б) описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии;
- в) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку.
- г) перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции;
- д) перечень всех профессий.

16. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

- а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;
- б) найма рабочих на предприятие;
- в) отбора персонала для занимания определенной должности;
- г) согласно действующему законодательству;
- д) достижения стратегических целей предприятия.

17. Управленческий персонал включает:

- а) вспомогательных рабочих;
- б) сезонных рабочих;
- в) младший обслуживающий персонал;
- г) руководителей, специалистов;
- д) основных рабочих.

18. Укрепляя авторитет, менеджер должен следить за тем, чтобы он не подавлял, не сковывал инициативу подчиненных. Из приведенных разновидностей псевдоавторитета (ложного авторитета) лишает людей уверенности, инициативы, порождает перестраховку и даже нечестность:

- а) авторитет расстояния — руководитель считает, что его авторитет возрастает, если он дистанцируется от подчиненных и держится с ними официально;
- б) авторитет доброты — «всегда быть добрым». Доброта снижает требовательность;
- в) авторитет педантизма — руководитель прибегает к мелочной опеке и жестко определяет подчиненным все стадии выполнения задания, тем самым сковывая их творчество и инициативу;
- г) авторитет чванства — руководитель высокомерен, гордится и старается всюду подчеркнуть свои бывшие или мнимые нынешние заслуги;
- д) авторитет подавления — руководитель прибегает к угрозам, вселяет страх в подчиненных, ошибочно полагая, что такие приемы укрепят его авторитет.

19. Из представленных стилей руководства необходимо применять в экстремальных (чрезвычайных) ситуациях:

- а) демократический стиль;
- б) авторитарный стиль;
- в) либеральный стиль;
- г) анархический стиль;
- д) нейтральный стиль.

20. В процессе производственной деятельности сталкиваются интересы разных людей или специальных групп. Основной причиной конфликта является:

- а) распределение ресурсов;
- б) неудовлетворенные коммуникации;
- в) различия в целях;
- г) различия в представлениях и ценностях;
- д) различие в манере поведения и жизненном опыте.

21. Цена рабочей силы — это:

- а) это целесообразная деятельность человека (людей), направленная на изменение и

преобразование действительности для удовлетворения своих потребностей, создание материальных благ и услуг (или) духовных ценностей;

б) заработная плата и бенефиты, реально выплачиваемые работодателем с учетом государственного регулирования в этой области;

в) мера воплощенной в человеке способности приносить доход. Включает врожденные способности и талант, а также образование и приобретенную квалификацию.

г) спрос и предложение на интеллектуальный труд;

д) совокупность его возможностей к творческому труду.

22. Не является функциями управления персоналом:

а) прогнозирование и планирование потребности и обеспеченности кадрами, мотивации и комплектования персонала;

б) оформление и учет персонала; создание оптимальных условий труда; подготовка и движение персонала;

в) нормирование труда; анализ и развитие способов стимулирования труда;

г) оценка, координирование и контроль результатов деятельности;

д) все вышеперечисленное является функциями управления персоналом.

23. Соглашение между работником и собственником организации, согласно которому работник обязуется выполнять работу по определенной специальности, квалификации, должности, подчиняясь внутреннему трудовому порядку, а владелец предприятия — выплачивать работнику заработную плату и обеспечивать необходимые для выполнения работы условия труда, это:

а) трудовой договор;

б) личная карточка;

в) трудовая книжка;

г) личное дело.

24. Субъектами управления персоналом в организации являются:

а) работники производственных и функциональных подразделений;

б) линейные и функциональные руководители всех уровней управления, работники производственных и функциональных подразделений, которые обеспечивают руководителей необходимой для управления персоналом информацией или выполняют обслуживающие функции;

в) только линейные;

г) только функциональные руководители всех уровней управления.

25. Соответствующая подготовка, знания, опыт и навыки работника для выполнения конкретных работ — это:

а) профессиональная пригодность;

б) квалификация;

в) компетентность работника;

г) структура персонала.

26. Какая из схем управления персоналом верна:

а) набор — профориентация — отбор — планирование — адаптация;

б) планирование — набор — отбор — профориентация — адаптация;

в) отбор — набор — планирование — профориентация — адаптация.

27. Схема процесса адаптации — это:

а) оценка уровня подготовленности новичка — действенная адаптация — ориентация — функционирование;

б) оценка уровня подготовленности новичка — функционирование — ориентация — действенная адаптация;

в) оценка уровня подготовленности новичка — ориентация — действенная адаптация — функционирование.

28. Документ, который регулирует отношения руководителя и работника:

- а) Конституция Российской Федерации;
- б) Трудовой кодекс Российской Федерации;
- в) Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

29. Права и обязанности работника и работодателя содержатся:

- а) в квалификационной карте;
- б) в должностной инструкции;
- в) в трудовом договоре.

30. Значительные затраты на привлечение персонала — это недостаток:

- а) внешнего привлечения персонала;
- б) внутреннего привлечения персонала.

31. Источники привлечения персонала, которые используются в организациях:

- а) внутренние;
- б) внешние;
- в) все ответы верны.

32. К внутренним источникам привлечения персонала относятся:

- а) кадровые агентства;
- б) объявления в СМИ;
- в) перемещения внутри организации;
- г) все ответы верны.

33. Основная функция кадровой службы:

- а) прогнозирование ситуации на рынке труда и в собственном коллективе;
- б) оценка и обучение кадров;
- в) участие в аттестации персонала;
- г) все ответы верны.

34. К методам обучения на рабочем месте не относят:

- а) производственный инструктаж;
- б) чтение лекций;
- в) семинар;
- г) ротация;
- д) наставничество.

35. Под текучестью персонала следует понимать:

- а) все виды увольнений из организации;
- б) увольнения по собственному желанию и инициативе администрации;
- в) увольнения по сокращению штатов и инициативе администрации;
- г) увольнение по собственному желанию и сокращению штатов.

Примеры кейс-задач:

Задание 1 Заполните правую графу таблицы, определив основные функции указанных в левой графе должностных лиц в области организации процесса первичного развития новых сотрудников.

Должностные лица и инстанции	Функции по организации процесса первичного развития новых сотрудников
HR-специалист	
Психолог кадровой службы	
Служба безопасности	
Руководитель структурного подразделения	
Непосредственный руководитель (наставник) нового сотрудника	

Задание 2

Расположите источники набора персонала в зависимости от указанных целей.

Цель:	Источник набора:
временная занятость;	местная газета;
подбор технического персонала;	кадровое агентство;
подбор специалистов;	журнал;
подбор административных служащих низшего звена.	образовательные организации; государственные службы занятости.

Вопросы для контрольной работы:

1. Современный фактор социальной эффективности и его особенности
2. Управление претензиями клиента
3. Внедрение системы управления качественным сервисом
4. Формы внутренней и внешней оценки качества обслуживания клиентов
5. Привлечение и удержание клиентов
6. Факторы, влияющие на потребительскую лояльность и управление жизненным циклом клиента
7. Клиентоориентированность как конкурентное преимущество компании
8. Использование современных технологий в построении социальной эффективности креативной индустрии
9. Создание и аудит клиентской базы компании
10. Технологии управления сообществом креативной индустрии
11. Особенности современной бизнес-модели
12. Планирование персонала
13. Привлечение персонала
14. Подбор персонала
15. Адаптация персонала
16. Оценка персонала
17. Обучение и развитие
18. Мотивация персонала

Задание для итоговой аттестации:

Представить презентацию исследования на одну из предложенных тем. Исследование должно включать следующие обязательные элементы: общие положения, основную часть, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Список источников и литературы

Источники

1. Всеобщая декларация прав человека" (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120805/, свободный

2. **Всемирная конференция по правам человека. Венская декларация и программа действий (Принята в Вене в июне 1993 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/viendec93.shtml, свободный.**
3. **Декларация о ликвидации всех форм нетерпимости и дискриминации на основе религии или убеждения (Принята Генеральной Ассамблеей ООН 25 ноября 1981 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/relintol.shtml, свободный.**
4. **Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/, свободный.**
5. **Всеобщая декларация прав человека 1948 г. // СПС "КонсультантПлюс"**
6. **Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» // СПС КонсультантПлюс**
7. **Федеральный закон от 08.08.2001 г. № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» // СПС КонсультантПлюс**
8. **Федеральный закон от 03.07.2016 г. № 236-ФЗ «О публично-правовых компаниях в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // СПС КонсультантПлюс**

Литература

9. Гойхман, О. Я. Система тренингов по речевой коммуникации в общей структуре подготовки специалистов по связям с общественностью, туризму и сервису / О. Я. Гойхман, Л. М. Гончарова // Связи с общественностью в деловой сфере: коммуникативные, социальные, политические аспекты. - Калининград : Аксиос, 2009. - С. 11 - 15. - ISBN 978-5-91726-002-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/365073>
10. Гончарова, Л. М. Лингвокультурологическая составляющая туристской рекламы (в аспекте обучения речеведческим дисциплинам будущих специалистов по сервису и туризму) / Л. М. Гончарова // Русская речь в современном вузе : сборник материалов пятой международной научно-практической интернет-конференции / Орловский Гос.Тех. Ун-т, Моск. Гос. Пед. Ун-т. - Орел : ОрелГТУ, 2009. - С. 171 - 174. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/364680>
11. Гончарова, Л. М. Рекламная коммуникация в сфере туризма / Л. М. Гончарова // Цивилизация знаний: проблемы модернизации России. - Москва : РосНОУ, 2010. - С. 277 - 280. - ISSN 1998-4588. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/365335>
12. Гончарова, Л. М. Туристская реклама: стратегия позитива / Л. М. Гончарова // Вестник Российского нового университета : сборник научных трудов. Вып. №3 / под ред. Т. М. Регент. - Москва : РосНОУ, 2007. - С. 111 - 115. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/365319>
13. Леонидова, Е. Г. Стратегический ресурс развития региона : монография / Е. Г. Леонидова ; под ред. Т. В. Усковой. - Вологда : ФГБУН ВолНЦ РАН, 2020. - 141 с. - ISBN 978-5-93299-456-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1246783>
14. Ушаков, Р. Н. Маркетинговая деятельность как фактор достижения конкурентных преимуществ на рынке гостиничных услуг (на примере города Москвы): Диссертация / Ушаков Р.Н. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 177 с. ISBN 978-5-16-104889-4 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/872564>
15. Формирование институциональной модели технического регулирования сферы услуг как инструмента политики импортозамещения: необходимость и возможность / В.Я.

Белобрагин, П.И. Бурак, Е.В. Сотникова ; под рук. Т.И. Зворыкиной. - Москва : Научный консультант, 2016. - 52 с. - ISBN 978-5-9909478-0-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023663>

16. Шоул, Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Шоул Д., Евстигнеева И., - 8-е изд., доп. и перераб - Москва :Альпина Пабли., 2016. - 342 с. ISBN 978-5-9614-5692-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/610283>

6.3. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

При проведении занятий без специального ПО (только демонстрация презентаций, пп.4-9 необходимо удалить)

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;

экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий и задания к ним

Тема 1 Роль фактора социальной эффективности в деятельности компании

Вопросы для обсуждения:

Современный фактор социальной эффективности и его особенности

Управление претензиями клиента

Тема 2. Управление качеством сервисного поведения сотрудников.

Вопросы для обсуждения:

Внедрение системы управления качественным сервисом

Формы внутренней и внешней оценки качества обслуживания клиентов.

Тема 3. Потребительская лояльность.

Вопросы для обсуждения:

Привлечение и удержание клиентов

Факторы, влияющие на потребительскую лояльность и управление жизненным циклом клиента

Тема 4. Клиентоориентированность.

Вопросы для обсуждения:

Клиентоориентированность как конкурентное преимущество компании Использование современных технологий в построении социальной эффективности креативной индустрии

Тема 5. Технология создания и управления сообществом креативной индустрии

Вопросы для обсуждения:

Создание и аудит клиентской базы компании

Технологии управления сообществом креативной индустрии

Тема 6,7. Управление персоналом сервисной компании.

Вопросы для обсуждения:

Особенности современной бизнес-модели

Планирование персонала

Привлечение персонала

Подбор персонала

Адаптация персонала

Оценка персонала

Обучение и развитие

Мотивация персонала

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: – актуальность проблемы и темы;
– новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
 2. Степень раскрытия сущности проблемы: – соответствие плана теме доклада;
– соответствие содержания теме и плану доклада;
– полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
– обоснованность способов и методов работы с материалом;
– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
 3. Обоснованность выбора источников:
- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
– привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению:
- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
 - грамотность и культура изложения;
 - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
 - соблюдение требований к объему доклада;
 - культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность:
- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических огрешностей;
 - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
 - литературный стиль.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
 - обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
 - автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
 - обучающийся анализирует материал;
 - контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
 - обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
 - контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
 - автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.
- Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных несамостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями.

Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.
- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.
- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»). Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

- установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

- установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Социальная эффективность в креативных индустриях» является элективной и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук ИАИ РГГУ кафедрой Культуры мира и демократии.

Цель дисциплины: является углубленное изучение теоретических основ и получение практических навыков в области управления персоналом организации в индустрии сервиса. В процессе изучения курса у студентов формируются четкие представления о понятийном аппарате данной дисциплины, об основных направлениях в этой области; изучаются процессы становления и правового регулирования рынка труда, особенностей его функционирования; приобретаются знания в области законов и явлений, формирующих основы управления персоналом; студенты осознают место и роль управления персоналом в системе управления организацией.

Задачи дисциплины:

- изучить теоретические основы управления персоналом организации;
- познакомиться с процессами формирования рынка труда и его функционирования в условиях современной экономики;
- приобрести знания в области основных законов и явлений, формирующих основы управления персоналом в системе управления организации

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

Знать: Современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.

Роль этих технологий в управлении персоналом.

Уметь: Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации. **Владеть:** Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий.

Знать: Основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки.

Уметь: Применять методы разработки системы клиентских отношений.

Владеть: Навыками взаимодействия с коллегами в процессе разработки системы клиентских отношений

Знать: Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений.

Уметь: Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений.

Владеть: Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачёта

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы.