

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна  
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий  
Дата подписания: 25.05.2026 15:10:58  
Уникальный программный ключ:  
d72783635b7f7c872e79a746e849c5e1a56a97a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор высшей школы  
креативных индустрий  
Садыкова А.Г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Управление клиентским опытом и сервисом в индустрии впечатлений**

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Экономика впечатлений
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	4

**Разработано:**  
Канд. эк. наук, доцент кафедры  
туризма и индустрии гостеприимства,  
Потылицина Е. В.

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Экономика впечатлений» является формирование профессиональных компетенций (ПК-2, ПК-4) будущих специалистов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Основная цель курса заключается в развитии навыков организации клиентского опыта, что позволит студентам успешно применять полученные знания для повышения уровня обслуживания и укрепления конкурентных преимуществ предприятий в сфере туризма. Это включает в себя умение анализировать и адаптировать клиентский опыт в соответствии с современными требованиями рынка.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение основ клиентского опыта и его важности для успешной деятельности предприятия;
- разработка качественной стратегии клиентского опыта, направленной на удовлетворение потребностей клиентов;
- освоение методов проведения и анализа маркетинговых исследований для понимания предпочтений целевой аудитории;
- изучение современных подходов к управлению клиентским опытом, включая использование технологий и инновационных решений;
- формирование представления о значимости клиентского сервиса как ключевого элемента успешной работы предприятия в туристической отрасли.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление клиентским опытом и сервисом в индустрии впечатлений» относится к части, формируемой участниками образовательного процесса.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-2. Способен создавать уникальный персонифицированный туристский продукт, обладающий ценностью для конкретного потребителя	ПК-2. ИД-1. Осуществляет формирование уникального персонифицированного туристского продукта.	Понимая сущность современного клиентского сервиса и его особенностей, основы управления претензиями клиента, методы привлечения и удержания клиентов, осуществляет формирование уникального персонифицированного клиентского опыта и туристского продукта
ПК-4. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК-4. ИД-1. Способен организовать ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг, обеспечить информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия, в том числе – на иностранном языке	Владея навыками внутренней и внешней оценки качества обслуживания клиентов, навыками управления изменениями в организации, навыками пользования технологиями управления клиентской базой и применения на практике преимуществ клиентоориентированного подхода, способен организовать ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, организации уникального клиентского опыта, оказанию туристских услуг, обеспечить информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия, в том числе – на иностранном языке.

#### 4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля \*

Объем занятий 4 з.е. 144 acad.ч.	ОФО, в acad. часах
<b>Контактная работа:</b>	
Лекции/из них практическая подготовка	16
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	0
Практических занятий/из них практическая подготовка	16
<b>Самостоятельной работы</b>	76
<b>Формы контроля</b>	
Экзамен	-
Зачет	+
Зачет с оценкой	-
Курсовая работа	нет

\* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

#### 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				Самостоятельная работа, часов	Формы текущего контроля успеваемости <sup>1</sup>
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов					
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы			
1	<b>Тема 1. Роль клиентского сервиса в деятельности компании</b> Современный клиентский сервис и его особенности. Управление претензиями клиента	ПК-2. ИД-1. ПК-4. ИД-1.	2	2	-	8	Собеседование	
2	<b>Тема 2. Внедрение системы управления качественным сервисом</b> Внедрение качественного сервиса.	ПК-2. ИД-1. ПК-4. ИД-1.	2	2	-	10	Собеседование	
3	<b>Тема 3. Управление качеством сервисного поведения сотрудников</b> Формы внутренней и внешней оценки качества обслуживания клиентов	ПК-2. ИД-1. ПК-4. ИД-1.	2	2	-	10	Собеседование	
4	<b>Тема 4. Потребительская лояльность.</b> Привлечение и удержание клиентов. Факторы, влияющие на потребительскую лояльность и управление жизненным циклом клиента	ПК-2. ИД-1. ПК-4. ИД-1.	2	2	-	10	Собеседование	

<sup>1</sup> Текущий контроль успеваемости студентов может осуществляться в следующих формах: собеседование, контрольная работа, коллоквиум, защита лабораторной работы, реферата, доклада, проекта, творческой работы, тестирование и др. Содержание форм текущего контроля успеваемости и рекомендации к их подготовке установлены в методических указаниях к практическим работам/лабораторным работам.»

5	<b>Тема 5. Клиентоориентированность как конкурентное преимущество компании</b> Использование современных технологий в клиентском сервисе	ПК-2. ИД-1. ПК-4. ИД-1.	2	2	-	10	Собеседование
6	<b>Тема 6. Технология создания и управления клиентской базой</b> Создание и аудит клиентской базы компании. Технологии управления клиентской базой	ПК-2. ИД-1. ПК-4. ИД-1.	2	2	-	10	Собеседование
7	<b>Тема 7. Формы внутренней и внешней оценки качества обслуживания клиентов.</b> Факторы, влияющие на потребительскую лояльность и управление жизненным циклом клиента	ПК-2. ИД-1. ПК-4. ИД-1.	2	2	-	8	Собеседование
8	<b>Тема 8. Трансформация организаций на основе клиентоориентированного подхода.</b> Сущность и специфика клиентоориентированного подхода. Управление изменениями в организации. Инструменты и методы реализации. Преимущества клиентоориентированного подхода.	ПК-2. ИД-1. ПК-4. ИД-1.	2	2	-	10	Собеседование
ИТОГО за 4 семестр			16	16		76	
ИТОГО			16	16		76	

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

## 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Рувенный, И. Я., Управление лояльностью потребителей : учебное пособие / И. Я. Рувенный, А. А. Аввакумов. — Москва : КноРус, 2022. — 165 с. — ISBN 978-5-406-08767-1. —

URL: <https://book.ru/book/941737>. — Текст : электронный.

2. Игрунова, О. М., Поведение потребителя и клиентская аналитика : учебное пособие / О. М. Игрунова. — Москва : КноРус, 2024. — 228 с. — ISBN 978-5-406-12773-5. — URL: <https://book.ru/book/952765>. — Текст : электронный.

#### 8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Васильева, Е. В., Дизайн-мышление: немного о подходе и много об инструментах развития креативного мышления, изучения клиентских запросов и создания идей : монография / Е. В. Васильева. — Москва : Русайнс, 2024. — 203 с. — ISBN 978-5-466-03672-5. — URL: <https://book.ru/book/952998>. — Текст : электронный.

2. Потребительская лояльность : учебник / И. И. Скоробогатых, Р. Р. Сидорчук, И. П. Широноская [и др.] ; под ред. И. И. Скоробогатых, Р. Р. Сидорчука, И. П. Широносской. — Москва : КноРус, 2023. — 311 с. — ISBN 978-5-406-11733-0. — URL: <https://book.ru/book/950257>. — Текст : электронный.

#### 8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации по выполнению практических занятий по дисциплине «Управление клиентским опытом и сервисом в индустрии впечатлений» для студентов специальности 43.03.01 Сервис [Электронная версия].

2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление клиентским опытом и сервисом в индустрии впечатлений» для студентов специальности 43.03.01 Сервис [Электронная версия].

#### 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Сервисный дизайн и клиентский опыт – Режим доступа: <https://skillbox.ru/course/service-design/>

### 9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На практических занятиях студенты представляют комплект практических работ, презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	<a href="http://catalog.ncfu.ru/catalog/ncfu">http://catalog.ncfu.ru/catalog/ncfu</a> – Официальный сайт Научной библиотеки ФГАОУ ВО СКФУ.
2	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a> – Официальный сайт Консультант плюс
3	<a href="https://www.mnr.gov.ru">https://www.mnr.gov.ru</a> – Официальный сайт Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации
4	<a href="http://www.gks.ru">http://www.gks.ru</a> – Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации

Программное обеспечение:

1	Альт Рабочая станция 10
2	Альт Рабочая станция К
3	Альт «Сервер»
4	Пакет офисных программ - Р7-Офис

### 10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
--------------------	---

Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

### **11. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

### **12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными*

*образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей).

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.