

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Вятский государственный университет»
(ВятГУ)
г. Киров

Утверждаю
Директор/Декан Соболева О. Н.



Номер регистрации
РПД_3-38.03.06.03_2021_126083
Актуализировано: 28.05.2021

Рабочая программа дисциплины
Управление лояльностью клиентов и качеством торгового обслуживания

	наименование дисциплины
Квалификация выпускника	Бакалавр
Направление подготовки	38.03.06 шифр
	Торговое дело наименование
Направленность (профиль)	3-38.03.06.03 шифр
	Логистика в торговой деятельности наименование
Формы обучения	Заочная, Очная, Очно-заочная наименование
Кафедра-разработчик	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование
Выпускающая кафедра	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование

Сведения о разработчиках рабочей программы дисциплины

Шпенглер Анна Владимировна

ФИО

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины	Целью дисциплины является приобретение знаний и умений по формированию и управлению лояльностью потребителей, приобретающих товары и услуги предприятий различных сфер деятельности, с целью повышения эффективности их взаимодействия с целевыми группами клиентов.
Задачи дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> - формирование представлений о сущности лояльности и ее видах; - понимание методов оценки мнений клиентов; - освоение способов выстраивания долгосрочных отношений с потребителями; - формирование навыков разработки программ лояльности; - умение оценивать эффективность программ лояльности.

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

Компетенция УК-1

Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач		
Знает	Умеет	Владеет
типы лояльности клиентов, основы маркетинга взаимоотношений	анализировать информацию, характеризующую степень лояльности клиента к компании с помощью различных методов и инструментов	навыками использования системного подхода для анализа клиентской лояльности

Компетенция ПК-2

способен организовывать и планировать материально-техническое обеспечение предприятий, закупку, продажу товаров		
Знает	Умеет	Владеет
способами и методами формирования клиентской лояльности	организовывать и планировать работу по формированию клиентской лояльности	методами формирования клиентской лояльности

Структура дисциплины
Тематический план

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Шифр формируемых компетенций
1	Теоретические аспекты лояльности	УК-1
2	Управление лояльностью клиентов	ПК-2, УК-1
3	Управление качеством обслуживания клиентов	УК-1
4	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	ПК-2, УК-1

Формы промежуточной аттестации

Зачет	5 семестр (Очная форма обучения) 5 семестр (Заочная форма обучения) 5 семестр (Очно-заочная форма обучения)
Экзамен	Не предусмотрен (Очная форма обучения) Не предусмотрен (Заочная форма обучения) Не предусмотрен (Очно-заочная форма обучения)
Курсовая работа	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения) Не предусмотрена (Очно-заочная форма обучения)
Курсовой проект	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения) Не предусмотрена (Очно-заочная форма обучения)

Трудоемкость дисциплины

Форма обучения	Курсы	Семестры	Общий объем (трудоемкость)		Контактная работа, час	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час				Самостоятельная работа, час	Курсовая работа (проект), семестр	Зачет, семестр	Экзамен, семестр
			Часов	ЗЕТ		Всего	Лекции	Семинарские, практические занятия	Лабораторные занятия				
Очная форма обучения	3	5	288	8	171.5	86	34	52	0	116.5		5	
Заочная форма обучения	3	5	288	8	20.5	20	8	12	0	267.5		5	
Очно-заочная форма обучения	3	5	288	8	134.5	68	34	34	0	153.5		5	

Содержание дисциплины

Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Теоретические аспекты лояльности»		64.50
Лекции		
Л1.1	Основные понятия потребительской лояльности	4.00
Л1.2	Виды и типы лояльности	4.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Концепция маркетинга взаимоотношений	4.00
П1.2	Персонал как основной элемент системы обслуживания покупателей в торговом зале	2.00
П1.3	Основные категории потребителей и особенности их поведения	4.00
П1.4	Факторы, влияющие на лояльность клиентов	4.00
Самостоятельная работа		
С1.1	Подготовка к лекциям, семинарам и практическим занятиям	18.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	24.50
Раздел 2 «Управление лояльностью клиентов»		141.00
Лекции		
Л2.1	Программы лояльности: понятие, классификация, принципы разработки	4.00
Л2.2	Процесс управления взаимоотношениями с клиентами	4.00
Л2.3	Методы оценки потребительской лояльности	4.00
Л2.4	CRM-системы как инструмент управления лояльностью	4.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Модель формирования лояльности потребителей	2.00
П2.2	Построение карты лояльности клиентов	4.00
П2.3	Исследование уровня удовлетворенности покупателей	2.00
П2.4	Аудит бренда	4.00
П2.5	Основы клиенториентированного сервиса	4.00
П2.6	Клиенториентированная стратегия: принципы реализации	4.00
П2.7	Разработка программы лояльности	4.00
П2.8	Оценка эффективности программ лояльности	4.00
П2.9	CRM-системы: практический аспект	4.00
Самостоятельная работа		
С2.1	Подготовка к лекционным, практическим и семинарским занятиям	48.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	45.00
Раздел 3 «Управление качеством обслуживания клиентов»		78.50
Лекции		

ЛЗ.1	Понятие качества обслуживания. Модель качества	4.00
ЛЗ.2	Стратегия управления качеством обслуживания клиентов	6.00
Семинары, практические занятия		
ПЗ.1	Модель качества обслуживания	2.00
ПЗ.2	Методы оценки качества обслуживания клиентов	4.00
Самостоятельная работа		
СЗ.1	Подготовка к лекциям, практическим и семинарским занятиям	47.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВРЗ.1	Контактная внеаудиторная работа	15.50
Раздел 4 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		4.00
З4.1	Подготовка к сдаче зачета	3.50
КВР4.1	Сдача зачета	0.50
ИТОГО		288.00

Очно-заочная (вечерняя) форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Теоретические аспекты лояльности»		88.00
Лекции		
Л1.1	Основные понятия потребительской лояльности	4.00
Л1.2	Виды и типы лояльности	4.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Концепция маркетинга взаимоотношений	2.00
П1.2	Персонал как основной элемент системы обслуживания покупателей в торговом зале	2.00
П1.3	Основные категории потребителей и особенности их поведения	2.00
П1.4	Факторы, влияющие на лояльность клиентов	2.00
Самостоятельная работа		
С1.1	Подготовка к лекциям, семинарам и практическим занятиям	54.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	18.00
Раздел 2 «Управление лояльностью клиентов»		115.00
Лекции		
Л2.1	Программы лояльности: понятие, классификация, принципы разработки	4.00
Л2.2	Процесс управления взаимоотношениями с клиентами	4.00
Л2.3	Методы оценки потребительской лояльности	4.00
Л2.4	CRM-системы как инструмент управления лояльностью	4.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Модель формирования лояльности потребителей	2.00
П2.2	Построение карты лояльности клиентов	2.00

П2.3	Исследование уровня удовлетворенности покупателей	2.00
П2.4	Аудит бренда	2.00
П2.5	Основы клиенториентированного сервиса	2.00
П2.6	Клиенториентированная стратегия: принципы реализации	2.00
П2.7	Разработка программы лояльности	2.00
П2.8	Оценка эффективности программ лояльности	2.00
П2.9	CRM-системы: практический аспект	2.00
Самостоятельная работа		
С2.1	Подготовка к лекционным, практическим и семинарским занятиям	54.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	27.00
Раздел 3 «Управление качеством обслуживания клиентов»		81.00
Лекции		
Л3.1	Понятие качества обслуживания. Модель качества	4.00
Л3.2	Стратегия управления качеством обслуживания клиентов	6.00
Семинары, практические занятия		
П3.1	Модель качества обслуживания	4.00
П3.2	Методы оценки качества обслуживания клиентов	4.00
Самостоятельная работа		
С3.1	Подготовка к лекциям, практическим и семинарским занятиям	42.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР3.1	Контактная внеаудиторная работа	21.00
Раздел 4 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		4.00
34.1	Подготовка к сдаче зачета	3.50
КВР4.1	Сдача зачета	0.50
ИТОГО		288.00

Заочная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Теоретические аспекты лояльности»		94.00
Лекции		
Л1.1	Основные понятия потребительской лояльности	1.00
Л1.2	Виды и типы лояльности	1.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Концепция маркетинга взаимоотношений	1.00
П1.2	Персонал как основной элемент системы обслуживания покупателей в торговом зале	
П1.3	Основные категории потребителей и особенности их поведения	
П1.4	Факторы, влияющие на лояльность клиентов	1.00

Самостоятельная работа		
C1.1	Подготовка к лекциям, семинарам и практическим занятиям	90.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 2 «Управление лояльностью клиентов»		102.00
Лекции		
Л2.1	Программы лояльности: понятие, классификация, принципы разработки	1.00
Л2.2	Процесс управления взаимоотношениями с клиентами	1.00
Л2.3	Методы оценки потребительской лояльности	1.00
Л2.4	CRM-системы как инструмент управления лояльностью	1.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Модель формирования лояльности потребителей	1.00
П2.2	Построение карты лояльности клиентов	1.00
П2.3	Исследование уровня удовлетворенности покупателей	1.00
П2.4	Аудит бренда	1.00
П2.5	Основы клиенториентированного сервиса	
П2.6	Клиенториентированная стратегия: принципы реализации	
П2.7	Разработка программы лояльности	1.00
П2.8	Оценка эффективности программ лояльности	1.00
П2.9	CRM-системы: практический аспект	2.00
Самостоятельная работа		
C2.1	Подготовка к лекционным, практическим и семинарским занятиям	90.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 3 «Управление качеством обслуживания клиентов»		88.00
Лекции		
Л3.1	Понятие качества обслуживания. Модель качества	1.00
Л3.2	Стратегия управления качеством обслуживания клиентов	1.00
Семинары, практические занятия		
П3.1	Модель качества обслуживания	
П3.2	Методы оценки качества обслуживания клиентов	2.00
Самостоятельная работа		
C3.1	Подготовка к лекциям, практическим и семинарским занятиям	84.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР3.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 4 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		4.00
34.1	Подготовка к сдаче зачета	3.50
КВР4.1	Сдача зачета	0.50
ИТОГО		288.00

Содержание дисциплины данной рабочей программы используется при обучении по индивидуальному учебному плану, при ускоренном обучении, при применении дистанционных образовательных технологий и электронном обучении (при наличии).

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции, семинарские, практические и лабораторные занятия (при их наличии), получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Тематика лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендованным программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью семинарских занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе.

Целью практических и лабораторных занятий является формирование у обучающихся умений и навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса.

Семинарские, практические и лабораторные занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Для успешного участия в семинарских, практических и лабораторных занятиях обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют обучающемуся возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение

задач, подготовка докладов, написание рефератов, публикация тезисов, научных статей, подготовка и защита курсовой работы / проекта и другие), которые ориентированы на глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

Обучающимся рекомендуется систематически отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки.

Внутренняя система оценки качества освоения дисциплины включает входной контроль уровня подготовленности обучающихся, текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию, направленную на оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) при наличии).

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущего контроля, проводимого в течение освоения дисциплины.

Процедура оценивания результатов освоения дисциплины осуществляется на основе действующих локальных нормативных актов ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет», с которыми обучающиеся знакомятся на официальном сайте университета www.vyatsu.ru.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, в том числе учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

Учебная литература (основная)

1) Саморуков, В. И. Управление качеством. Международные системы управления качеством : рабочая тетрадь / В.И. Саморуков. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2019. - 93 с. : схем., ил. - Библиогр. в кн. - Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560934/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

2) Иняц, Н. Малая энциклопедия качественного управления. Ч. 1. Интегрированные системы менеджмента на основе стандарта ISO 9001 / Н. Иняц. - Ярославль : Издат. дом Н. П. Пастухова, 2012. - 160 с. - ISBN 978-5-904937-04-1 : 310.00 р. - Текст : непосредственный.

3) Шарипов, С. В. Система менеджмента качества : Разработка и внедрение на основе международного стандарта ISO 9001: 2000 / С. В. Шарипов, Ю. В. Толстова. - СПб. : Питер, 2004. - 192 с. - Библиогр.: с. 190. - ISBN 5-94723-944-2 : 103.50 р. - Текст : непосредственный.

4) Иган, Д. Маркетинг взаимоотношений: анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений : учебник / Д. Иган. - 2-е изд. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 375 с. : табл., граф., схемы. - (Зарубежный учебник). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01321-3 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114710/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

5) Иган, Джон. Маркетинг взаимоотношений. Анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений : учебник / Д. Иган. - 2-е изд. - М. : ЮНИТИ, 2008. - 363 с. - (Зарубежный учебник). - Библиогр. в конце ст. - ISBN 978-5-238-01321-3. - ISBN 0-273-68623-2 : 192.00 р. - Текст : непосредственный.

6) Гембл, Поль. Маркетинг взаимоотношений с потребителями / П. Гембл, М. Стоун, Н. Вудкок; пер. с англ. В. Егорова. - М. : ФАИР-ПРЕСС, 2002. - 512 с. - ISBN 5-8183-0376-4. - ISBN 0-7494-3087-7 : 138.60 р. - Текст : непосредственный.

7) Сертификация систем качества : учебно-практическое пособие. - Ульяновск : УлГТУ, 2014. - 172 с. - ISBN 978-5-9795-1292-1 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363504/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

Учебная литература (дополнительная)

1) Губарев, А. В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества : монография / А.В. Губарев. - Москва : Горячая линия - Телеком, 2013. - 132 с. - ISBN 978-5-9912-0347-0 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275224/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

2) Старобинский, Э. Е. Менеджмент на практике. Управление персоналом. Управление производством. Управление качеством : Опыт компаний США, Японии, Западной Европы / Э. Е. Старобинский. - М. : Книжный мир, 2002. - 152 с. - ISBN 5-8041-0140-4 : 53.00 р. - Текст : непосредственный.

Учебно-методические издания

1) Катаева, Наталья Николаевна. Инновационные маркетинговые коммуникации : учеб.-метод. пособие для студентов направлений подготовки 38.03.06 "Торговое дело", 43.03.01 "Сервис" / Н. Н. Катаева, О. В. Фокина ; ВятГУ, ИЭМ, ФМиС, каф. МиМ. - 2-е изд., перераб. и доп. - Киров : ВятГУ, 2018. - 76 с. - Б. ц. - URL: <https://lib.vyatsu.ru> (дата обращения: 25.10.2017). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

Электронные образовательные ресурсы

1) Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>

2) Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program_ID=3-38.03.06.03

3) Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <https://new.vyatsu.ru/account/>

4) Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы (ЭБС)

- ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)
- ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
- ЭБС «Университетская библиотека online» (www.biblioclub.ru)
- Внутренняя электронно-библиотечная система ВятГУ (<http://lib.vyatsu.ru/>)
- ЭБС «ЮРАЙТ» (<https://urait.ru>)

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ГАРАНТ
- КонсультантПлюс

- Техэксперт: Нормы, правила, стандарты
- Роспатент (<https://www1.fips.ru/elektronnye-servisy/informatsionno-poiskovaya-sistema>)
- Web of Science® (<http://webofscience.com>)

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Демонстрационное оборудование

Перечень используемого оборудования
Интерактивная доска Smart Board SB 480-H2
Проектор Smart V25 к интерактивной доске

Учебно-наглядное пособие

Перечень используемого оборудования
УЧЕБНО-ИМИТАЦИОННЫЙ КОМПЛЕКС "ЛИН-ЛАБОРАТОРИЯ В КОМПЛЕКТЕ"

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе лицензионное и свободно распространяемое ПО (включая ПО отечественного производства)

№ п.п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO
2	Microsoft Office 365 ProPlusEdu ALNG SubsVL MVL AddOn toOPP	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами
3	Office Professional Plus 2016	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
4	Windows Professional	Операционная система
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение
6	Справочная правовая система «Консультант Плюс»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
7	Электронный периодический справочник ГАРАНТ Аналитик	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.
9	МойОфис Стандартный	Набор приложений для работы с документами, почтой, календарями и контактами на компьютерах и веб браузерах

Обновленный список программного обеспечения данной рабочей программы находится по адресу:
https://www.vyatsu.ru/php/list_it/index.php?op_id=126083