

# СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## 1. Загальна інформація про навчальну дисципліну

<b>Повна назва навчальної дисципліни</b>	Управління підтримкою клієнта
<b>Повна офіційна назва закладу вищої освіти</b>	Сумський державний університет
<b>Повна назва структурного підрозділу</b>	Факультет електроніки та інформаційних технологій. Кафедра інформаційних технологій
<b>Розробник(и)</b>	Антипенко Вікторія Петрівна
<b>Рівень вищої освіти</b>	Другий рівень вищої освіти, НРК – 7 рівень, QF-LLL – 7 рівень, FQ-EHEA – другий цикл
<b>Семестр вивчення навчальної дисципліни</b>	16 тижнів протягом 1-го семестру
<b>Обсяг навчальної дисципліни</b>	Обсяг становить 5 кред. ЄКТС, 150 год. Для денної форми навчання 48 год. становить контактна робота з викладачем (16 год. лекцій, 32 год. лабораторних занять), 102 год. становить самостійна робота.
<b>Мова викладання</b>	Англійська

## 2. Місце навчальної дисципліни в освітній програмі

<b>Статус дисципліни</b>	Обов'язкова навчальна дисципліна для освітньої програми "Інформаційні технології проектування"
<b>Передумови для вивчення дисципліни</b>	Знання з обробки електронної інформації, знання іноземної мови (англійської)
<b>Додаткові умови</b>	Відсутні
<b>Обмеження</b>	Відсутні

## 3. Мета навчальної дисципліни

Метою даного курсу є здобуття слухачами курсу теоретичних знань щодо сучасних підходів і методів обслуговування клієнтів, міжкультурної взаємодії та основних принципів спілкування з клієнтами в бізнес-середовищі й переговорах, а також практичних навичок при роботі з клієнтами в критичних ситуаціях та створенні проекту управління взаємовідносинами з клієнтами.

## 4. Зміст навчальної дисципліни

<b>Модуль 1. Управління підтримкою клієнта</b>
--

### Тема 1 Вступ до обслуговування клієнтів

Представлено детальний опис структури курсу: перелік видів діяльності, а також бали та терміни здачі робіт. Розглянуто визначення обслуговування клієнтів. Досліджено роль підтримки клієнтів у життєвому циклі розробки програмного забезпечення. Коротке ознайомлення з основними потребами клієнта. Проведення тренінгу з обслуговування клієнтів та заходів для Team Building: "Truth or Lies" та "Road Trip".

### Тема 2 Задоволеність клієнта

Розглянуто хто є клієнтом. Визначено основне завдання для постачальника послуг з обслуговування клієнтів. Досліджено задоволеність клієнта та її рішення. Розгляд п'яти основних потреб кожного клієнта в деталях, а також шляхи задоволення кожної з них. Участь у обговоренні: "Variety of CSe". Участь у виконанні командного завдання: "Difficult Customer Scenarios".

### Тема 3 Визначення зовнішніх і внутрішніх клієнтів

Розгляд важливості зовнішніх і внутрішніх клієнтів. Аналіз особливостей зовнішніх і внутрішніх клієнтів. Дослідження позитивних відносин із внутрішніми клієнтами (для РМ, СЕО). Участь у виконанні командних завдань: "Attitude Anchors" та "Step into the Difficult Customer's Shoes".

### Тема 4 Класифікація атрибутів замовника. Управління взаємодією з замовником

Ідентифікація визначення «Атрибути замовника». Розгляд характеристик атрибутів замовника, а також способів ідентифікації атрибутів замовника. Дослідження управління взаємодією з замовником (УВЗ) як частини життєвого циклу розробки програмного забезпечення під час фази обслуговування. Документування запитів замовників на розробку нових або/і удосконалення існуючих функцій програмного продукту. Участь у виконанні командного завдання: "Right choice". Участь у обговоренні: "Never say never".

### Тема 5 Можливі виклики у сфері підтримки клієнтів

Розгляд важливих елементів успіху та перешкод на шляху до відмінного обслуговування клієнтів. Дослідження загальних бар'єрів, а також шляхів запобігання та/або подолання існуючих бар'єрів». Участь у виконанні командного завдання: "Game of possibilities".

### Тема 6 Вирішення проблем у процесі підтримки клієнтів

Визначення ролі вирішення проблем в обслуговуванні клієнтів. Розгляд креативності та вирішення проблем. Проблеми як можливості. Вивчення стратегій вирішення проблем. Розвиток навичок ведення переговорів. Професійні підходи до вибачень і донесенні поганих новин. Перешкоди у вирішенні проблем і прийнятті рішень. Важливість подальших дій у вирішенні проблем. Участь у виконанні командних завдань: "Problem-Solving Process" та "Two sides".

### Тема 7 Засоби зв'язку в сфері обслуговування та підтримки клієнтів

Визначення того, що таке спілкування. Побудова інформації про клієнтів. Розгляд методів спілкування та зміни тону голосу як засобу обслуговування клієнтів. Телефони та обслуговування клієнтів. Слова, яких слід використовувати/слова, яких слід уникати під час надання підтримки клієнтам. Потужні фрази для використання. Звернення до почуттів у комунікації. Участь у виконанні командного завдання: "Methods of Communications".

Тема 8 Поліпшення обслуговування клієнтів і забезпечення задоволеності клієнтів

Розгляд важливості піклування про клієнтів. Вісім порад щодо покращення процесів обслуговування та підтримки клієнтів. Дослідження відповідних способів забезпечення задоволеності клієнтів. Участь в обговореннях: "Yes and ... " та "Customer Service Alphabet".

### 5. Очікувані результати навчання навчальної дисципліни

Після успішного вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти зможе:

PH1	Самостійно організувати та спілкуватися з клієнтом, використовуючи основні канали зв'язку.
PH2	Аналізувати різні ситуації взаємодії з клієнтами, щоб приймати правильні рішення для їх успішного вирішення.
PH3	Оволодіти здатністю вирішувати основні завдання як клієнтської підтримки, так і управління взаємовідносинами з клієнтами.
PH4	Реалізувати базові сценарії взаємодії між різними категоріями клієнтів.
PH5	Вести переговори, враховуючи особливості спілкування та відповідні етапи переговорів залежно від різних категорій клієнтів.

### 6. Роль навчальної дисципліни у досягненні програмних результатів

Програмні результати навчання, досягнення яких забезпечує навчальна дисципліна.

Для спеціальності 122 Комп'ютерні науки:

PP1	Мати спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки у сфері комп'ютерних наук і є основою для оригінального мислення та проведення досліджень, критичне осмислення проблем у сфері комп'ютерних наук та на межі галузей знань.
PP3	Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію у сфері комп'ютерних наук до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.
PP5	Оцінювати результати діяльності команд та колективів у сфері інформаційних технологій, забезпечувати ефективність їх діяльності.
PP15	Виявляти потреби потенційних замовників щодо автоматизації обробки інформації.
PP21	Володіти навичками управління життєвим циклом програмного забезпечення, продуктів і послуг в галузі інформаційних технологій відповідно до вимог і обмежень замовника, вміти розробляти проектну документацію.

### 7. Роль освітнього компонента у формуванні соціальних навичок

Загальні компетентності та соціальні навички, формування яких забезпечує навчальна дисципліна:

CH1	Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
CH2	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СН3	Здатність спілкуватися іноземною мовою.
СН4	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.
СН5	Здатність генерувати нові ідеї (креативність).
СН6	Здатність бути критичним і самокритичним.

## 8. Види навчальних занять

<b>Тема 1. Вступ до обслуговування клієнтів</b>	
Лк1 "Основні поняття у сфері обслуговування клієнтів" (денна)	Структура курсу: основні види діяльності та завдання, розподіл балів, терміни виконання. Що таке обслуговування клієнтів. Роль підтримки клієнтів у життєвому циклі розробки програмного забезпечення. Основні потреби клієнта. Навчальні ігри з обслуговування клієнтів: "Truth or Lies" та "Road Trip".
Лб1 "Способи задоволення потреб наших клієнтів" (денна)	Створення власного списку з п'яти способів, за допомогою яких ваше обслуговування клієнтів (із урахуванням специфіки ІТ-сфери) буде релевантним і якісним відповідно до задоволення кожної з 5 основних потреб клієнта.
Лб2 "Контрольовані та неконтрольовані фактори" (денна)	Виявлення факторів відповідно до конкретної ситуації, які знаходяться поза нашим контролем і які ми можемо контролювати як постачальники послуг підтримки клієнтів.
<b>Тема 2. Задоволеність клієнта</b>	
Лк2 "Основи задоволеності клієнтів" (денна)	Хто такий клієнт. Головне завдання постачальника послуг з обслуговування клієнтів. Задоволеність клієнтів і її рішення. П'ять основних потреб кожного клієнта. Способи задоволення кожної з них. Обговорення: "Variety of CSe". Командне завдання: "Difficult Customer Scenarios".
Лб3 "Якорі підтримування та виправлення" (денна)	Визначення власних якорів для регулярного їх використання, щоб підтримувати позитивне ставлення під час обслуговування клієнтів.
Лб4 "Аналіз скарг клієнтів" (денна)	Аналіз скарг клієнтів і знаходження відповідних рішень, щоб клієнт залишався задоволеним.
<b>Тема 3. Визначення зовнішніх і внутрішніх клієнтів</b>	
Лк3 "Зовнішні та внутрішні клієнти" (денна)	Значення зовнішніх і внутрішніх клієнтів. Особливості зовнішніх і внутрішніх клієнтів. Позитивні відносини з внутрішніми клієнтами. Командні завдання: "Attitude Anchors" та "Step into the Difficult Customer's Shoes".

<p>Л65 "Відгуки клієнтів. Частина 1" (денна) Аналіз та визначення причин, чому клієнт не надає відгук.</p>
<p>Л66 "Відгуки клієнтів. Частина 2" (денна) Розробка ідей, які надихнуть клієнтів залишати відгуки, щоб покращити якість обслуговування компанії.</p>
<p><b>Тема 4. Класифікація атрибутів замовника. Управління взаємодією з замовником</b></p>
<p>Лк4 "Атрибути замовника. Управління взаємодією з замовником" (денна) Визначення «Атрибутів замовника». Характеристики атрибутів замовника. Способи ідентифікації атрибутів замовника. Управління взаємодією з замовником (УВЗ) як частина життєвого циклу розробки програмного забезпечення на етапі обслуговування. Документування запитів замовників на розробку нових або/і удосконалення існуючих функцій програмного продукту. Командне завдання: "Right choice". Обговорення: "Never say never".</p>
<p>Л67 "Проблемні ситуації клієнтів. Частина 1" (денна) Аналіз та виявлення труднощів клієнтів при наданні послуг.</p>
<p>Л68 "Проблемні ситуації клієнтів. Частина 2" (денна) Розробка певних дій для вирішення раніше визначених труднощів клієнтів, щоб задовольнити їх.</p>
<p><b>Тема 5. Можливі виклики у сфері підтримки клієнтів</b></p>
<p>Лк5 "Виклики у сфері обслуговування клієнтів" (денна) Елементи успіху. Перешкоди на шляху до відмінного обслуговування клієнтів. Загальні бар'єри. Способи запобігання та/або подолання існуючих бар'єрів. Командне завдання: "Game of possibilities".</p>
<p>Л69 "Перешкоди на шляху до відмінного обслуговування клієнтів. Частина 1" (денна) Розробка різних способів боротьби із загальними перешкодами, щоб забезпечувати відмінне обслуговування клієнтів.</p>
<p>Л610 "Перешкоди на шляху до відмінного обслуговування клієнтів. Частина 2" (денна) Виявлення власних перешкод на шляху до якісного обслуговування клієнтів і представлення способів їх вирішення.</p>
<p><b>Тема 6. Вирішення проблем у процесі підтримки клієнтів</b></p>
<p>Лк6 "Вирішення проблем" (денна) Роль вирішення проблем в обслуговуванні клієнтів. Креативність і вирішення проблем. Проблеми як можливості. Стратегії вирішення проблем. Розвиток навичок ведення переговорів. Професійні підходи до вибачень і донесенні поганих новин. Перешкоди для вирішення проблем і прийняття рішень. Важливість подальших дій у вирішенні проблем. Командні завдання: "Problem-Solving Process" та "Two sides".</p>

Лб11 "Реальні конфлікти між клієнтами та ІТ-компаніями. Частина 1" (денна) Дослідження того, як ІТ-компанії зазвичай вирішують складні ситуації зі своїми клієнтами, і вивчення рішень по вирішенню проблем з їх досвіду.
Лб12 "Реальні конфлікти між клієнтами та ІТ-компаніями. Частина 2" (денна) Висловлення власної думки/інших ідей щодо вирішення згаданих раніше конфліктів.
<b>Тема 7. Засоби зв'язку в сфері обслуговування та підтримки клієнтів</b>
Лк7 "Комунікації в обслуговуванні клієнтів" (денна) Що таке спілкування. Побудова інформації про клієнтів. Методи комунікацій. Зміна голосу як інструмент обслуговування клієнтів. Телефони та обслуговування клієнтів. Слова, яких слід використовувати/слова, яких слід уникати. Потужні фрази. Звернення до почуттів у комунікації. Командне завдання: "Methods of Communications".
Лб13 "Комунікації в обслуговуванні клієнтів" (денна) Вивчення різних способів комунікації в наданні послуг клієнтам.
Лб14 "Роль емпатії до клієнта" (денна) Визначення важливості навичок спілкування в наданні підтримки клієнта.
<b>Тема 8. Поліпшення обслуговування клієнтів і забезпечення задоволеності клієнтів</b>
Лк8 "Як покращити обслуговування клієнтів і забезпечити їхню задоволеність" (денна) Важливість піклування про клієнтів. Вісім порад щодо покращення обслуговування клієнтів. Відповідні способи забезпечення задоволеності клієнтів. Обговорення: "Yes and ... " та "Customer Service Alphabet".
Лб15 "Знайти Айсберг" (денна) Складання списку незвичайних скарг або проблем зі сфери ІТ. Детальний аналіз кожної скарги шляхом відповідей на супутні питання, щоб запобігти цьому в майбутньому.
Лб16 "Позитивний і негативний досвід у сфері обслуговування клієнтів від всесвітньо відомих компаній" (денна) Аналіз досвіду обслуговування клієнтів відомих організацій з метою або його застосування у власній практиці або ні.

## 9. Стратегія викладання та навчання

### 9.1 Методи викладання та навчання

Дисципліна передбачає навчання через:

МН1	Лекційне навчання
МН2	Практикоорієнтоване навчання
МН3	Самостійне навчання
МН4	Командно-орієнтоване навчання (TBL)

Лекції надають студентам матеріали про основні принципи надання якісного обслуговування клієнтів (ОК), розповідають про основні характеристики різних категорій клієнтів, існуючі загальні перешкоди на шляху до досягнення високої якості ОК та способи вирішення проблем, що є основою для вдосконалення комунікативних навичок для успішного ведення переговорів (РН 1, РН 2, РН 5). Лекції базуються на використанні знань у формі змістового модуля, який інтегрується з іншими частинами курсу (РН 1, РН2). Вони доповнені завданнями для самостійної роботи, виконання яких дає студентам можливість застосувати теоретичні знання на практиці (РН 3, РН 4, РН 5). Підготовка до лекцій сприятиме активізації пізнавальної діяльності студентів через об'єднання власного досвіду з предметом навчання (РН 3, РН 4, РН 5).

Формування навичок комунікації, лідерства, вміння брати на себе відповідальність та працювати в критичних умовах, вміння вирішувати конфлікти, працювати в команді, керувати своїм часом, розуміння важливості дедлайнів, вміння логічно та системно мислити, креативність через командну роботу, дискусію та рольові ігри, спостереження або демонстрація реальних професійних навичок, робота в команді (колективне обговорення обраної проблеми та пошук її вирішення), критичний аналіз ситуації, проблемно-орієнтоване навчання, мозковий штурм та творчі завдання забезпечуються навчання й підготовку до завдань цього курсу.

## 9.2 Види навчальної діяльності

НД1	Лабораторні роботи: використовувати університетські освітні ресурси MIX та E-learning.
НД2	Участь в дискусії (груповій та парній)
НД3	Виконання модульного завдання
НД4	Складання підсумкового тесту для перевірки набутих теоретичних знань за результатами прослуховування лекцій (екзамен): використання навчальних ресурсів університету MIX.
НД5	Виконання контрольної роботи

## 10. Методи та критерії оцінювання

### 10.1. Критерії оцінювання

Визначення	Чотирибальна національна шкала оцінювання	Рейтингова бальна шкала оцінювання
Відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	5 (відмінно)	$90 \leq RD \leq 100$
Вище середнього рівня з кількома помилками	4 (добре)	$82 \leq RD < 89$
Загалом правильна робота з певною кількістю помилок	4 (добре)	$74 \leq RD < 81$
Непогано, але зі значною кількістю недоліків	3 (задовільно)	$64 \leq RD < 73$
Виконання задовольняє мінімальним критеріям	3 (задовільно)	$60 \leq RD < 63$

Можливе повторне складання	2 (незадовільно)	$35 \leq RD < 59$
Необхідний повторний курс з навчальної дисципліни	2 (незадовільно)	$0 \leq RD < 34$

### 10.2 Методи поточного формативного оцінювання

	Характеристика	Дедлайн, тижні	Зворотний зв'язок
МФО1 Настанови викладача щодо виконання лабораторних робіт	Надання консультацій та контроль за правильністю та ходом виконання лабораторних завдань.	До початку наступної лабораторної роботи	MIX, Google drive

### 10.3 Методи підсумкового сумативного оцінювання

	Характеристика	Дедлайн, тижні	Зворотний зв'язок
МСО1 Підсумковий контроль: Екзамен	Оцінювання повноти та правильності відповідей у підсумковому контрольному тесті	у кінці семестру	MIX
МСО2 Оцінка звітів за результатами виконання лабораторних робіт	Оцінка повноти та правильності виконання завдань лабораторних робіт	До початку наступної лабораторної роботи	MIX, Google drive
МСО3 Взаємооцінювання на лекціях	Взаємооцінювання за участь в дискусії та командних завданнях в рамках лекції	Протягом кожної лекції	MIX, Google drive
МСО4 Модульне завдання	Оцінка повноти та правильності виконання модульного завдання	У кінці кожного модуля	MIX, Google drive
МСО5 Контрольна робота	Оцінка повноти та правильності виконання контрольної роботи.	7ий тиждень 2ого модуля	MIX, Google drive

### Контрольні заходи:

	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів	Можливість перескладання з метою підвищення оцінки
<b>1 семестр</b>	<b>100 балів</b>		
МСО1. Підсумковий контроль: Екзамен	<b>40</b>		



		40	24	Ні
МСО2. Оцінка звітів за результатами виконання лабораторних робіт		<b>32</b>		
	16x2	32	19	Ні
МСО3. Взаємооцінювання на лекціях		<b>16</b>		
	8x2	16	10	Ні
МСО4. Модульне завдання		<b>4</b>		
	2x2	4	2	Ні
МСО5. Контрольна робота		<b>8</b>		
		8	5	Ні

1. Якщо студент під час виконання передбачених навчальним планом видів робіт до завершення залікового тижня набрав загальний рейтинговий бал, що відповідає позитивній оцінці (60 балів і більше), цей результат заноситься в залікову екзаменаційну відомість без можливості його покращення. Підвищення оцінки на заході ПСК не передбачене. Якщо студент не набрав загальний рейтинговий бал, який відповідає позитивній оцінці (60 балів і більше), вважається, що він має заборгованість з дисципліни з певною процедурою її ліквідації. 2. Частина кредитів дисципліни може бути перезарахована за умови успішного проходження масового відкритого онлайн-курсу з підтвердженням персоналізованим сертифікатом освітньої платформи та, за необхідності, наданням короткого звіту про виконання окремих завдань. Перелік масових відкритих онлайн-курсів та кількість кредитів для перезараховання визначається викладачем курсу після детального аналізу структури та змісту масового відкритого онлайн-курсу. Наприклад, на курс « Customer Service Fundamentals» на платформі Coursera після завершення всіх чотирьох розділів можна перезарахувати 12 лабораторних робіт із максимум 32 балами в залежності від виконання всіх завдань, які студент виконав (курс має можливість пропуску дискусійних завдань). 3. Дотримання принципів академічної доброчесності У випадку порушення норм академічної доброчесності під час виконання завдання, зокрема академічного плагіату, студент отримує 0 (нуль) балів за завдання. При цьому викладач повинен надати докази факту порушення.

## 11. Ресурсне забезпечення навчальної дисципліни

### 11.1 Засоби навчання

ЗН1	Бібліотечні фонди
ЗН2	Мультимедіа, відео- і звуковідтворювальна, проєкційна апаратура (відеокамери, проєктори, екрани, смартдошки тощо)
ЗН3	Програмне забезпечення (для підтримки дистанційного навчання, Інтернет-опитування, віртуальних лабораторій, віртуальних пацієнтів, для створення комп'ютерної графіки, моделювання тощо та ін.): Google Meet, MS Office, Google Forms, Google Documents, Google Drive.

### 11.2 Інформаційне та навчально-методичне забезпечення

<b>Основна література</b>	
1	BRITCHENKO, Igor; LEVCHENKO, Yaroslava. Business communications. 2021. URL: <a href="https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/36181">https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/36181</a>
2	Creative problem solving: tutorials point (simply easy learning). Tutorials Point (I) Pvt. Ltd. 2022. URL: <a href="https://lib.sumdu.edu.ua/library/DocumentDescription?docid=USH.8880210">https://lib.sumdu.edu.ua/library/DocumentDescription?docid=USH.8880210</a>
<b>Інформаційні ресурси в Інтернеті</b>	
1	Online free course "Customer Support Analysis" (authour PhD Viktoriia Antypenko): <a href="https://mix.sumdu.edu.ua/info/nmk/f5b3145f-fa85-4954-aa9c-0072804aa037">https://mix.sumdu.edu.ua/info/nmk/f5b3145f-fa85-4954-aa9c-0072804aa037</a>
2	Jeff Toister 10 Customer Service Activities To Supercharge Your Team [Electronic Resource]. URL: <a href="https://www.slideshare.net/shivamagarwal223/10customerserviceexercises">https://www.slideshare.net/shivamagarwal223/10customerserviceexercises</a>
3	Online free course: "Customer Service Fundamentals". URL: <a href="https://www.coursera.org/learn/customer-service-fundamentals">https://www.coursera.org/learn/customer-service-fundamentals</a>
4	Kumar V., Reinartz W. Customer relationship management. – Springer-Verlag GmbH Germany, part of Springer Nature. URL: <a href="https://core.ac.uk/works/86651826">https://core.ac.uk/works/86651826</a>