

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛПУ»)

Институт истории, международных отношений и социально-политических наук

Кафедра социальной педагогики и организации работы с молодежью

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института истории,
международных отношений и
социально-политических наук


Дитковская С.А.
« 15 » января 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Клиент-ориентированный подход в работе с молодежью

По направлению подготовки – 39.04.03 Организация работы с молодежью
(уровень магистратуры)

Программа магистратуры – Управление молодежной политикой

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очная, заочная

Курс – 2 (3 семестр / 6 триместр)

Луганск, 2025

Рабочая программа учебной дисциплины «Клиент-ориентированный подход в работе с молодежью» является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки магистров по направлению подготовки 39.04.03 Организация работы с молодежью очной и заочной форм обучения.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 39.04.03 Организация работы с молодежью, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 82 (с изменениями и дополнениями) и Профессиональным стандартом «Специалист по работе с молодежью», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по работе с молодежью»» от 12 февраля 2020 г. № 59н.

СОСТАВИТЕЛИ:

доцент кафедры социальной педагогики и организации работы с молодежью
ФГБОУ ВО «ЛГПУ», кандидат философских наук **Звонок Александр
Анатольевич**

Утверждена на заседании кафедры социальной педагогики и организации
работы с молодежью

Протокол от « 13 » сентября 2025 г. № 6

Заведующий

кафедрой социальной педагогики и
организации работы с молодежью



Акиншева И.П.

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии Института истории,
международных отношений и социально-политических наук

Протокол от « 15 » сентября 2025 г. № 6

Председатель учебно-методической комиссии

Института истории, международных отношений
и социально-политических наук



Акиншева И.П.

СОГЛАСОВАНО:

Директор Департамента образования



Савенков В.В.

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель изучения дисциплины – формирование у обучающихся целостного представления о процессах применения клиентоориентированного подхода в организации работы с молодежью на основе формирования и усвоения основных понятий, принципов, функций клиентоориентированности в управлении молодежной политикой.

Задачи: сформировать у учащихся знания о теоретико-методологических основах клиентоориентированного сервиса в организации работы с молодежью; овладеть принципами применения клиентоориентированных технологий при проведении мероприятий в молодежной среде; приобрести базовые навыки практической работы по формированию коммуникативных навыков клиентоориентированного специалиста молодежной организации; овладеть практическими навыками клиентоориентированного подхода при формировании стратегии молодежной политики, удовлетворяющей потребностям различных категорий молодежи.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Клиент-ориентированный подход в работе с молодежью» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений дисциплин подготовки студентов.

Необходимыми условиями для освоения учебной дисциплины являются:

знания основных методов и форм работы с молодежью; сфер деятельности организатора работы с молодежью; особенностей и факторов социализации личности в разных микросоциумах;

умения осуществления основ социально-педагогической деятельности с различными категориями молодежи; реализации организационной деятельности в молодежной среде;

навыки конспектирования, обобщения и систематизации учебного материала; выражения и обоснования своей позиции по основным вопросам, логичного изложения учебной информации.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Социальные коммуникации в организации работы с молодежью» и служит основой для изучения следующих дисциплин: «Организационная культура социальных учреждений».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине
Профессиональные		
ПК-2. Способен к определению плановых целей и	ИПК-2.1. Составляет прогнозы, планы, проекты по работе с молодежью и в	Знает: основные процедуры определения плановых целей и задач подразделения и отдельных

задач подразделения и отдельных специалистов по организации деятельности в сфере работы с молодежью	сфере работы с молодежью; ИПК-2.2. Организует планирование работы подразделений, ответственных за работу с молодежью в составе организаций; ИПК-2.3. Формулирует цели, задачи, определения обязанностей и трудовых действий специалистов подразделений, ответственных за работу с молодежью	специалистов по организации деятельности в сфере работы с молодежью с учетом клиент-ориентированного подхода; Умеет: осуществлять сбор необходимой информации, ее анализ, проводить диагностику молодежной среды для последующего определению плановых целей и задач подразделения и отдельных специалистов по организации деятельности в сфере работы с молодежью с учетом клиент-ориентированного подхода; Владеет: навыками критической оценки адекватности методов решения плановых целей и задач подразделения и отдельных специалистов по организации деятельности в сфере работы с молодежью с учетом клиент-ориентированного подхода.
---	---	---

4. Структура и содержание учебной дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц	
	Очная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная аудиторная нагрузка (всего часов), в том числе:	48	12
Лекции	22	8
Семинарские занятия	26	8
Практические занятия		
Лабораторные работы		
Курсовая работа / курсовой проект		
Контроль	27	12
Самостоятельная работа студента (всего часов)	69	116
Форма аттестации	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Сущность и функции клиентоориентированного подхода в организации работы с молодежью

Понятия «клиентоориентированности», «клиентоцентричности»

Сущность клиентоориентированного подхода

История возникновения клиентоориентированного подхода

Функции клиентоориентированного подхода в организации работы с молодежью

Тема 2. Элементы и принципы клиентоориентированности

Составляющие клиентоориентированности

Клиентоориентированное поведение

Мотивация, ценности, установки, личные качества

Знания, умения, навыки

Принципы клиентоориентированности персонала

Тема 3. Клиентоориентированная организация

Клиентоориентированность в молодежной организации

Признаки клиентоориентированной организации

Условия и факторы, влияющие на клиентоориентированность организации

Клиентоориентированная культура в организации

Тема 4. Клиентоориентированный персонал молодежной организации

Сущность услуг, оказываемых персоналом в организации по работе с молодежью

Виды услуг: государственные, муниципальные и коммерческие

Тема 5. Клиенты организации по работе с молодежью и их потребности

Особенности клиентов в организации по работе с молодежью

Потребности клиентов в организации по работе с молодежью

Особенности молодежного консультирования

Тема 6. Исследование клиентоориентированности молодежной организации. Индикаторы и критерии

Уровни развития клиентоориентированной организации

Методики оценки качества услуг

Шкалы оценки клиентоориентированности

Тема 7. Методы сбора информации для оценки клиентоориентированности персонала и молодежной организации

Методы изучения клиенториентированности персонала

Показатели личностных и поведенческих характеристик персонала (Интервью по анализу качеств работников, психологические тесты, профессиональные тесты и др.)

Показатели результатов работы персонала (Оценка количества реализованных услуг, привлеченных клиентов, обслуженных клиентов и др.)

Показатели клиентоориентированного поведения (Метод «тайный покупатель», метод поведенческих рейтинговых шкал, деловые игры, тренинги и др.)

Показатели удовлетворенности клиентов качеством обслуживания (Опрос клиентов, анализ информации в книге жалоб)

Тема 8. Государственные стандарты и их роль в повышении клиентоориентированности молодежной организации и её персонала

Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг в федеральном законодательстве РФ

Реестры государственных услуг

Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги в организациях по работе с молодежью

Тема 9. Профессиональная этика специалиста по организации работы с молодежью

Этические аспекты профессиональной деятельности организации работы с молодежью

Этические аспекты деятельности специалиста по работе с молодежью

Этические нормы работы с молодежью

Тема 10. Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала

Коммуникативная компетентность

Условия формирования коммуникативных навыков персонала

Оценка уровня коммуникативной компетентности персонала

Методы формирования коммуникативной компетентности персонала: тренинги, деловые игры

Тема 11. Мотивация персонала для повышения его клиентоориентированности

Материальная мотивация

Социальная мотивация

Психологическая мотивация

4.3. Лекции

№ п/п	Наименование темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
3 семестр / 6 триместр			
1.	Сущность и функции клиентоориентированного подхода в организации работы с молодежью.	2	2
2.	Элементы и принципы клиентоориентированности.	2	-
3.	Клиентоориентированная организация	2	-
4.	Клиентоориентированный персонал молодежной организации	2	2
5.	Клиенты организации по работе с молодежью и их потребности.	2	-
6.	Исследование клиентоориентированности молодежной организации. Индикаторы и критерии.	2	-
7.	Методы сбора информации для оценки клиентоориентированности персонала и молодежной организации.	2	-
8.	Государственные стандарты и их роль в повышении клиентоориентированности молодежной организации и её персонала	2	-
9.	Профессиональная этика специалиста по организации работы с молодежью	2	-
10.	Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала	2	2
11.	Мотивация персонала для повышения его	2	2

	клиентоориентированности		
Итого:		22	8

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Наименование темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
3 семестр / 6 триместр			
1.	Сущность и функции клиентоориентированного подхода в организации работы с молодежью.	2	2
2.	Элементы и принципы клиентоориентированности.	2	
3.	Клиентоориентированная организация	2	
4.	Клиентоориентированный персонал молодежной организации	2	
5.	Клиенты организации по работе с молодежью и их потребности.	2	2
6.	Исследование клиентоориентированности молодежной организации. Индикаторы и критерии.	2	
7.	Методы сбора информации для оценки клиентоориентированности персонала и молодежной организации.	2	
8.	Государственные стандарты и их роль в повышении клиентоориентированности молодежной организации и её персонала	2	
9.	Профессиональная этика специалиста по организации работы с молодежью	2	
10.	Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала	4	2
11.	Мотивация персонала для повышения его клиентоориентированности	2	2
Итого:		26	8

4.5. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/ п	Наименование темы	Вид самостоятельной работы	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
3 семестр / 6 триместр				
1.	Сущность и функции клиентоориентированного подхода в организации работы с молодежью.	Подготовка к семинарскому занятию, конспект	7	11
2.	Элементы и принципы клиентоориентированности.	Подготовка к семинарскому занятию, конспект	7	11
3.	Клиентоориентированная организация	Подготовка к семинарскому занятию, конспект	7	11

4.	Клиентоориентированный персонал молодежной организации	Подготовка к семинарскому занятию, конспект	6	11
5.	Клиенты организации по работе с молодежью и их потребности.	Подготовка к семинарскому занятию, конспект	6	11
6.	Исследование клиентоориентированности молодежной организации. Индикаторы и критерии.	Подготовка к семинарскому занятию, конспект	6	11
7.	Методы сбора информации для оценки клиентоориентированности персонала и молодежной организации.	Подготовка к семинарскому занятию, конспект	6	10
8.	Государственные стандарты и их роль в повышении клиентоориентированности молодежной организации и её персонала	Подготовка к семинарскому занятию, конспект	6	10
9.	Профессиональная этика специалиста по организации работы с молодежью	Подготовка к семинарскому занятию, конспект	6	10
10.	Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала	Подготовка к семинарскому занятию, конспект	6	10
11.	Мотивация персонала для повышения его клиентоориентированности	Подготовка к семинарскому занятию, конспект	6	10
Итого:			69	116

4.7. Курсовые работы / проекты

Учебным планом не предусмотрены.

5. Методическое обеспечение. Образовательные технологии.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

Технология объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии);

Информационные технологии: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям, практическим (семинарским) занятиям.

Технологии проблемного обучения (метод проблемных заданий, метод эвристической беседы).

Технологии развивающего обучения (метод творческих заданий, ролевых игр).

Работа в команде: совместная работа студентов в группе при выполнении групповых заданий.

Помимо этого, при изучении дисциплины используются традиционные методы обучения: лекции, практические занятия.

6. Формы контроля освоения учебной дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими практические занятия по дисциплине в различных формах:

- выступление на семинарских занятиях;
- участие в дискуссиях;
- самостоятельное конспектирование литературы и ее анализ;
- выполнение индивидуальных заданий;
- выполнение самостоятельной работы;
- письменные ответы на модульных контрольных работах.

Промежуточный контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме письменного экзамена.

Система оценивания учебных достижений студентов, оценочные средства представлены в фонде оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплине (приложении).

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбал- льная система оценивания экзамена	100- балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оцени- вания зачета
Отлично	90–100	А - отлично - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83–89	В - очень хорошо - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	

Хорошо	75–82	С - хорошо - теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63-74	D - удовлетворительно - теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50-62	E - посредственно - теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21-49	FX - неудовлетворительно - теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	0-20	F - неудовлетворительно - теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины

А) основная литература:

1. Мхитарян С.В. Системы управления взаимоотношениями с клиентами : учебное пособие / Мхитарян С.В., Маркова М.В.. – Москва : Евразийский открытый институт, 2011. – 150 с. – ISBN 978-5-374-00518-9. – Текст :

электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/10826.html> (дата обращения: 29.08.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Кашин В.К. Организация консультант-клиентских отношений : учебное пособие / Кашин В.К.. – Москва : Евразийский открытый институт, 2009. – 62 с. – ISBN 978-5-374-00284-3. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/10739.html> (дата обращения: 29.08.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей

Б) дополнительная литература:

1. Саралиева, З. Х. Семья – клиент социальной работы : учебно-методическое пособие / З. Х. Саралиева. – Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2014. – 73 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/153358>

2. Фейдер, П. Клиентоцентричность: Отношения с потребителями в цифровую эпоху / П. Фейдер, С. Томс. – Москва : Альпина Паблишер, 2020. – 190 с. – ISBN 978-5-961440-13-7. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/213992>

3. Работа с молодежью, находящейся в трудной жизненной ситуации : учебное пособие / составитель В. В. Митрофаненко. – Ставрополь : СКФУ, 2015. – 114 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/155464>

В) Интернет-ресурсы:

1. КиберЛенинка : научная электронная библиотека : сайт. – 2023. – URL: <https://cyberleninka.ru> (дата обращения 29.08.2024).

2. Журнал исследований социальной политики : журнал : сайт. – 2023. – URL: <https://jsps.hse.ru/issue/archive> (дата обращения 29.08.2024).

3. Организация работы с молодежью : журнал : сайт. – 2023. – URL: <http://ovv.esrae.ru/issue> (дата обращения 29.08.2024).

4. Лань : электронная библиотечная система : сайт. – 2023. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 29.08.2024).

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Аудиторное оснащение: лекционная аудитория, рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером, рабочие места студентов, канцелярское оснащение учебного процесса.

Лекционные занятия: мультимедийная аудитория: компьютер мультимедиа с прикладным программным оснащением: проектор, колонки, программа для просмотра видео файлов, система видеомонтажа, телевизор, электронные презентации по темам дисциплины.

Семинарские (практические) занятия: компьютерный класс, презентационная техника (телевизор).

Преподавание дисциплины предусматривает доступ обучающихся к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде университета, которая обеспечивает возможность доступа обучающихся к информационно-коммуникационной сети «Интернет».

[illegible][illegible]