

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о документе  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 03.05.2024 10:39:44  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Председатель КСН

 Н.С. Захаров

« 31 » 08 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Дисциплины** Ценность клиентского опыта

**Направление подготовки:** 23.03.02 - Наземные транспортно-технологические комплексы

**Направленность (профиль):** Машины и оборудование для ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, тушения пожаров

**Форма обучения:** очная


Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 30.08.2021 г. и требованиями ОПОП по направлению подготовки 23.03.02 - Наземные транспортно-технологические комплексы, профиль Машины и оборудование для ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, тушения пожаров к результатам освоения дисциплины «Ценность клиентского опыта»

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании кафедры ТТПП

Протокол № 1 от «31» 08 2021 г.

Заведующий кафедрой  В.Г. Попов

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель образовательной программы  В.А. Костырченко  
«31» 08 2021 г

Рабочую программу разработал:

В.Г.Попов, зав.каф. ТТПП, д.т.н., профессор



## 1. Цели и задачи изучения дисциплины

Цель: освоение обучающимися основных положений организации клиентского опыта, а также умение использовать на практике полученные знания при совершенствовании и укреплении конкурентных преимуществ предприятия путем повышения уровня обслуживания потребителей.

Задачи:

- изучить основы клиентского опыта и его необходимость предприятию;
- уметь создавать качественную стратегию клиентского опыта;
- освоить правила работы с маркетинговыми исследования (уметь использовать google формы для создания опросов потребителей);
- изучить способы управления клиентский опытом;
- понимать необходимость клиентского сервиса на предприятии.

## 2. Место дисциплины/модуля в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Ценность клиентского опыта» относится к дисциплинам обязательной части учебного плана (элективные дисциплины (модули) по выбору). Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

- знание общих понятий менеджмента;
- умения осмысливать, анализировать и применять полученные знания к смежным дисциплинам;
- владение навыком работы с учебно-методической литературой.

## 3. Результаты обучения по дисциплине/модулю

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
. УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Осознает функции и роли членов команды, собственную роль в команде.	Знать основные концепции управления человеческими ресурсами в различных организационных структурах (З1)
		Уметь анализировать основные концепции управления человеческими ресурсами в различных организационных структурах (У1)
		Владеть навыками использования и формирования основных концепций управления человеческими ресурсами в различных структурах (В1)
	УК-3.2 Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия.	Знать социально-психологические методы при построении эффективной системы управления персоналом (З2)
		Уметь анализировать социально-психологические методы при

		построении эффективной системы управления персоналом (У2)
		Владеть навыками преодоления возникающих в коллективе разногласий, споров и конфликтов при построении эффективной системы управления персоналом (В2)
	УК-3.3 Выбирает стратегию поведения в команде в зависимости от условий.	Знать общие принципы и методы командообразования (З3)
		Уметь планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды (У3)
		Владеть навыками управления командной работой в решении поставленных задач (В3)
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации иностранном(ых) языке(ах).	УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Знать конструктивные техники и приёмы делового общения, специфику вербальной и невербальной коммуникации (З4)
		Уметь осуществлять деловое общение, грамотно используя вербальные и невербальные средства коммуникации (У4)
		Владеть навыками интерпретаций невербальной коммуникации (В4)
	УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Знать особенности различных функциональных стилей (З5)
		Уметь писать тексты различных жанров научного стиля (У5)
		Владеть навыками поиска информации по определённой теме (В5)
	УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации	Знать профессиональную лексику и базовую грамматику необходимую для профессионального взаимодействия в устной и письменной формах (З6)
		Уметь использовать профессиональную лексику и базовую грамматику для профессионального взаимодействия в устной и письменной формах (У6)
		Владеть навыками подготовки жанров официально-делового стиля (написания автобиографии, заявления, объяснительной и докладной записки, доверенности и расписки) (В6)

#### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
очная	1/2	18	34	-	56	зачет

## 5. Структура и содержание дисциплины/модуля

### 5.1. Структура дисциплины. очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства <sup>1</sup>
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Введение в дисциплину	2	3		6	11	УК-3.2 УК-3.3	устный опрос
2	2	Коммуникация цены и ценности	2	3		6	11	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.2	устный опрос
3	3	Эволюция клиентоориентированности	2	4		6	12	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
4	4	Сотрудник, как ключевое звено в формировании клиентского опыта	2	4		6	12	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
5	5	Портрет клиента и метод персона-модель	2	4		6	12	УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
6	6	Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками	2	4		6	12	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
7	7	Традиционные методы управления клиентским опытом	2	4		6	12	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
8	8	Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом	2	4		7	13	УК-3.3 УК-4.3	устный опрос
9	9	Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути	2	4		7	13	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.3	устный опрос
...	Курсовая работа –не предусмотрена								
...	зачет								
<b>Итого:</b>			<b>18</b>	<b>34</b>		<b>56</b>	<b>108</b>		

### 5.2. Содержание дисциплины/модуля.

#### 5.2.1. Содержание разделов дисциплины/модуля (дидактические единицы).

Раздел 1. *Введение в дисциплину*: Что такое клиентский опыт (customer experience)?

Роль и место системы управления клиентским опытом в системе менеджмента и элементы системы. Создание конкурентного преимущества на основе превосходного клиентского сервиса.

Тренды управления клиентским опытом 2020-2030.

Раздел 2. *Коммуникация цены и ценности*: Впечатления – новый источник ценности для клиентов. Индустрия впечатлений: куда мигрирует ценность и четыре P маркетинга в эпоху впечатлений (Product (продукт), Price (цена), Place (место), Promotion (продвижение)).

Раздел 3. *Основные понятия и их взаимосвязь:* Клиентоориентированность - клиентоцентричность - человекоориентированность – человекоцентричность. Особенности внешних и внутренних коммуникаций на каждом этапе развития компании. Лучшие мировые практики. 7 основных принципов клиентского сервиса.

Раздел 4. *Сотрудник, как ключевое звено в формировании клиентского опыта Soft skills - развитие гибких навыков в компании:* Треугольник развития (Мотивация к развитию. Базовые коммуникативные навыки, навыки self-менеджмента. Навыки эффективного мышления. Управленческие навыки). Сотрудник, как ключевое звено в формировании клиентского опыта.

Раздел 5. *Портрет клиента и метод персона-модель:* Процесс создания модели покупателя. Типичные ошибки, допускаемые при создании модели покупателя. Методика глубинного структурированного интервью и экспресс-интервью. Эмпатия как основа работы с клиентом. Создание карты эмпатии.

Раздел 6. *Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками:* Что такое стандарты и зачем они нужны? Классические стандарты. Разбор и анализ кейсов. Стандарты российских и международных компаний. Стандарты розничных сетей. Стандарты медиа компаний. Стандарты индустрии красоты и здоровья. Публичные стандарты сервиса.

Раздел 7. *Традиционные методы управления клиентским опытом:* Методики: контрольные закупки, индекс лояльности и индекс удовлетворенности клиентов (Mystery Shopping, NPS, CSI). Преимущества и ограничения каждого метода. Количественные и качественные исследования.

Раздел 8. *Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом:* Сервис-дизайн и создание карт клиентского пути (service design and customer journey mapping). Методики, позволяющие использовать творческие и аналитические способности, мастерство установления и поддержания контакта, создание идей и решений для того, чтобы усовершенствовать процесс разработки и улучшения корпоративных сервисов и продуктов.

Раздел 9. *Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути:* Точки контакта с клиентом – что это такое? Список точек контакта с клиентом в процессе обслуживания. Разновидности точек касания с клиентом. 3 ключевых момента про точки контакта с клиентом. Customer Journey Map (CJM). Инструменты CJM.

5.2.2. Содержание дисциплины/модуля по видам учебных занятий.

### Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	2	-	-	Введение в дисциплину
2	2	2	-	-	Коммуникация цены и ценности
3	3	2	-	-	Эволюция клиентоориентированности
4	4	2	-	-	Сотрудник, как ключевое звено в формировании клиентского опыта
5	5	2	-	-	Портрет клиента и метод персона-модель

6	6	2	-	-	Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками
7	7	2	-	-	Традиционные методы управления клиентским опытом
8	8	2	-	-	Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом
9	9	2	-	-	Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути
	<b>ИТОГО</b>	<b>18</b>	-	-	

### Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	3	-	-	Выявление конкурентных преимуществ предприятия
2	2	3	-	-	Разработка четырех Р на разные виды предприятий
3	3-4	8	-	-	Взаимодействие и коммуникации между начальником и подчиненным. Внутренние и внешние коммуникации компании
4	5	4	-	-	Создание модели идеального покупателя и идеального работника
5	6	4	-	-	Разработка стандартов внутри компании и при взаимодействии с клиентами
6	7	4	-	-	Разработка маркетинговых исследований, разработка опросов для определения удовлетворенности потребителя
7	8	4	-	-	Решение вопросов по совершенствованию корпоративных сервисов и продуктов
8	9	4	-	-	Составление Customer Journey Map
	<b>Итого:</b>	<b>34</b>	-	-	

**Лабораторные работы** - лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

### Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОЗФО		
1	1-9	22	-	-	Подготовка к защите тем дисциплины	подготовка и оформление практических работ
2	1-9	20	-	-	Подготовка рефератов, докладов, презентаций	работа с лекционным материалом, поиск и анализ дополнительных источников информации по тематике лекций
3	1-9	5	-	-	Индивидуальные консультации студентов в течение семестра	работа с лекционным материалом, поиск и анализ дополнительных источников информации по тематике лекций
4	1-9	5	-	-	Консультации в группе перед зачетом	подготовка к аттестациям, зачету
5	1-9	4	-	-	Зачет	
	<b>Итого:</b>	<b>56</b>	-	-		

5.2.3. Преподавание дисциплины/модуля ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

Технология традиционного обучения, информационные технологии.

### 6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

### 7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

## 8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№	Виды контрольных мероприятий текущего контроля	Баллы	№ недели
1	Работа на лекциях	0-5	1-6
2	Выполнение и защита практических работ	0-5	1-6
3	Тестирование 1 аттестация	0-7	6
<b>ИТОГО за первую текущую аттестацию:</b>		<b>0-30</b>	
4	Работа на лекциях	0-5	7-12
5	Выполнение и защита практических работ	0-5	7-12
6	Тестирование 2 аттестация	0-7	12
<b>ИТОГО за вторую текущую аттестацию:</b>		<b>0-30</b>	
7	Работа на лекциях	0-5	13-17
8	Выполнение и защита практических работ	0-5	13-17
9	Тестирование 3 аттестация	0-6	17
<b>ИТОГО за третью текущую аттестацию:</b>		<b>0-40</b>	
<b>ВСЕГО:</b>		<b>100</b>	
16	Итоговое тестирование для задолжников	90	-

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины/модуля

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. ТИУ «Полнотекстовая БД» на платформе ЭБС ООО «Издательство ЛАНЬ»  
<https://e.lanbook.com>

2. ЭБС BOOK.RU <https://www.book.ru/>

3. Образовательная платформа «Юрайт» [urait.ru](http://urait.ru)

4. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>

5. Президентская библиотека [www.prlib.ru](http://www.prlib.ru)

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

Microsoft Windows

Microsoft Office Professional Plus

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

Перечень оборудования, необходимого для успешного освоения образовательной программы		
Наименование	Кол-во	Значение
Мультимедийное оборудование для презентаций (Компьютер в комплекте, проектор, экран и т.д.)	1	Наглядность при изучении соответствующего материала



Microsoft Windows (актуальная версия)	1	Система для реализации работы мультимедийного оборудования
Microsoft Office (актуальная версия)	1	Система для реализации работы мультимедийного оборудования
Комплект учебной мебели		Для ведения занятий

## **11. Методические указания по организации СРС**

### 11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Ценность клиентского опыта: методические указания к практическим занятиям по дисциплине “Ценность клиентского опыта”/ сост. В.Г. Попов; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2021.-18с.

### 11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся заключается в получении заданий (тем) у преподавателя для индивидуального освоения. Преподаватель на занятии дает рекомендации необходимые для освоения материала.

Ценность клиентского опыта: методические указания к организации самостоятельной работы по дисциплине “Ценность клиентского опыта”/ сост. В.Г. Попов; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2021.-18с.

### Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Ценность клиентского опыта

Направление подготовки: 23.03.02 - Наземные транспортно-технологические комплексы

Направленность (профиль): Машины и оборудование для ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, тушения пожаров

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Знает основные концепции управления человеческими ресурсами в различных организационных структурах.	Знать основные концепции управления человеческими ресурсами в различных организационных структурах (31)	Не демонстрирует знание указанных вопросов	Частично демонстрирует знание указанных вопросов, допуская незначительные ошибки	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов, четко объясняя все нюансы и особенности
		Уметь анализировать основные концепции управления человеческими ресурсами в различных организационных структурах (У1)	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала
		Владеть навыками использования и формирования основных концепций управления человеческими ресурсами в различных структурах (В1)	Не демонстрирует владение указанными навыками	Частично демонстрирует владение указанными навыками, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует владение указанными навыками	Демонстрирует владение указанными навыками, быстро и с использованием оптимальных способов выполнения поставленной задачи

	УК-3.2. Применяет социально-психологические методы при построении эффективной системы управления персоналом.	Знать социально-психологические методы при построении эффективной системы управления персоналом (32)	Не демонстрирует знание указанных вопросов	Частично демонстрирует знание указанных вопросов, допуская незначительные ошибки	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов, четко объясняя все нюансы и особенности
		Уметь анализировать социально-психологические методы при построении эффективной системы управления персоналом (У2)	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала
		Владеть навыками преодоления возникающих в коллективе разногласий, споров и конфликтов при построении эффективной системы управления персоналом (В2)	Не демонстрирует владение указанными навыками	Частично демонстрирует владение указанными навыками, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует владение указанными навыками	Демонстрирует владение указанными навыками, быстро и с использованием оптимальных способов выполнения поставленной задачи
	УК-3.3. Знает принципы и методы командообразования	Знать общие принципы и методы командообразования (33)	Не демонстрирует знание указанных вопросов	Частично демонстрирует знание указанных вопросов, допуская незначительные ошибки	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов, четко объясняя все нюансы и особенности
		Уметь планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды (У3)	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала
		Владеть навыками управления командной работой в	Не демонстрирует владение указанными навыками	Частично демонстрирует владение указанными	В достаточной мере демонстрирует	Демонстрирует владение указанными навыками, быстро и с

		решении поставленных задач (B3)		навыками, допуская незначительные ошибки	владение указанными навыками	использованием оптимальных способов выполнения поставленной задачи
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Знать конструктивные техники и приёмы делового общения, специфику вербальной и невербальной коммуникации (34)	Не демонстрирует знание указанных вопросов	Частично демонстрирует знание указанных вопросов, допуская незначительные ошибки	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов, четко объясняя все нюансы и особенности
		Уметь осуществлять деловое общение, грамотно используя вербальные и невербальные средства коммуникации (У4)	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала
		Владеть навыками интерпретаций невербальной коммуникации (B4)	Не демонстрирует владение указанными навыками	Частично демонстрирует владение указанными навыками, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует владение указанными навыками	Демонстрирует владение указанными навыками, быстро и с использованием оптимальных способов выполнения поставленной задачи
	УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	Знать особенности различных функциональных стилей (35)	Не демонстрирует знание указанных вопросов	Частично демонстрирует знание указанных вопросов, допуская незначительные ошибки	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов, четко объясняя все нюансы и особенности
		Уметь писать тексты различных жанров научного стиля (У5)	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала
		Владеть навыками поиска информации по определённой теме (B5)	Не демонстрирует владение указанными навыками	Частично демонстрирует владение указанными навыками, допуская	В достаточной мере демонстрирует владение указанными навыками	Демонстрирует владение указанными навыками, быстро и с использованием

				незначительные ошибки		оптимальных способов выполнения поставленной задачи
УК-4.3. Владеет профессиональной лексикой и базовой грамматикой для обеспечения профессионального взаимодействия в устной и письменной формах	Знать профессиональную лексику и базовую грамматику необходимую для профессионального взаимодействия в устной и письменной формах (З6)	Не демонстрирует знание указанных вопросов	Частично демонстрирует знание указанных вопросов, допуская незначительные ошибки	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов, четко объясняя все нюансы и особенности	
	Уметь использовать профессиональную лексику и базовую грамматику для профессионального взаимодействия в устной и письменной формах (У6)	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала	
	Владеть навыками подготовки жанров официально-делового стиля (написания автобиографии, заявления, объяснительной и докладной записки, доверенности и расписки) (В6)	Не демонстрирует владение указанными навыками	Частично демонстрирует владение указанными навыками, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует владение указанными навыками	Демонстрирует владение указанными навыками, быстро и с использованием оптимальных способов выполнения поставленной задачи	

**КАРТА**  
**обеспеченности дисциплины (модуля) учебной и учебно-методической литературой**

**Дисциплина:** Ценность клиентского опыта

**Направление подготовки:** 23.03.02 - Наземные транспортно-технологические комплексы

**Направленность (профиль):** Машины и оборудование для ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, тушения пожаров

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	<b>Управление персоналом</b> : учебное пособие / М. С. Гусарова, И. Г. Решетникова, А. В. Копытова, Е. Л. Чижевская ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2019. - 210 с. - Загл. с титул. экрана. - Электронная библиотека ТИУ. \	ЭР*	30	100	+
2	Мировая экономика : практикум / И. В. Лысенко, С. Г. Симонов ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2017. - 156 с. : рис., табл. - Электронная библиотека ТИУ. - ISBN 978-5-9961-1564-8 : 176.15 р. - Текст : непосредственный. Электронная библиотека ТИУ	ЭР*+20	30	100	+
3	Психология коллектива : учебное пособие / И. В. Толстоухова ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2017. - 78 с. - Электронная библиотека ТИУ. - ISBN 978-5-9961-1559-4 : 109.00 р. - Текст : непосредственный. Электронная библиотека ТИУ	ЭР*+15	30	100	+

ЭР – электронный ресурс для автор. пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

Руководитель образовательной программы \_\_\_\_\_ В.А. Костырченко  
 « 31 » \_\_\_\_\_ 20 21 г.

Директор БИК \_\_\_\_\_ Д.Х. Каюкова  
 « 31 » \_\_\_\_\_ 20 21 г. Для  
 М.П. \_\_\_\_\_ документов



Проверила Ситницкая Л. И.