

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о документе
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 03.05.2024 14:19:13
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТОМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Председатель КСН

А. Клочков / *Клочков А.С.*
« 30 » августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины: Ценность клиентского опыта
Направление подготовки: 21.03.02 Землеустройство и кадастры
Направленность (профиль):
Городской кадастр; Кадастр недвижимости
Форма обучения: очная, заочная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от «30». «08».2021 г, и требованиями ОПОП ВО по направлению подготовки 21.03.02 Землеустройство и кадастр, направленность «Городской кадастр; Кадастр недвижимости» к результатам освоения дисциплины «Ценность клиентского опыта»

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры «Технология продукции и организация общественного питания»
Протокол № ___ от «___» _____ 2021 г.

Заведующий кафедрой _____  В.Г. Попов

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий выпускающей кафедрой ГИКД _____  А.В. Кряхтунов

«30» августа 2021 г.

Рабочую программу разработал:

д.т.н., профессор

_____ 

В.Г. Попов

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 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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК) ¹	Код и наименование результата обучения по дисциплине
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.	Нормативную модель командообразования (31)
		Проводить анализ поставленной цели и функций команды (У1)
		Методиками разработки цели, функциями и методами предоставления обратной связи. (В1)
	УК-3.2. Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия.	Основные понятия и технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, методы решения конфликтных ситуаций (32)
		Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе (У2)
		Простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде (В2)
УК-3.3. Выбирает стратегию	Динамику индивидуальных различий в	

	поведения в команде в зависимости от условий.	реагировании (З3) Осуществлять связность в команде и терпимость к авторитаризму (У3) Источниками распознавания состояний партнера, способами интерпретации в межличностном восприятии (В3)
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на государственном языке) (З4)
		Объяснять выбор нормативных вариантов (на государственном языке) (У4)
		Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информации на государственном языке (В4)
	УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на иностранном языке) (З5)
		Объяснять выбор нормативных вариантов (на иностранном языке) (У5)
		Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информации на иностранном языке (В5)
УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации	Коммуникативные характеристики речи (З6)	
	Отбирать языковые средства в разных ситуациях общения (У6)	
	Навыками употребления речевых единиц в процессе развития коммуникативного акта (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
заочная	2/4	6	10	-	92	зачет

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	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	2	4		6	12	УК-3.1	устный

		клиентоориентированности						УК-3.2 УК-4.3	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 персон-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								
Итого:			18	34		56	108		

заочная форма обучения (ЗФО)

Таблица 5.1.2

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Контроль, час	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.					
1	1	Введение в дисциплину	0,35	1	-	5		6,35	УК-3.2 УК-3.3	устный опрос
2	2	Коммуникация цены и ценности	0,35	1	-	8		9,35	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.2	устный опрос
3	3	Эволюция клиентоориентированности	0,5	1	-	10		11,5	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
4	4	Сотрудник, как ключевое звено в формировании клиентского опыта	0,5	1	-	10		11,5	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
5	5	Портрет клиента и метод персон-модель	0,5	1	-	10		11,5	УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
6	6	Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками	0,8	1	-	11		12,8	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
7	7	Традиционные методы управления клиентским опытом	1	1	-	11		13	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос
8	8	Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом	1	1	-	11		13	УК-3.3 УК-4.3	устный опрос
9	9	Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути	1	2	-	12		15	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.3	устный опрос
Контрольная работа							4			
Итого:			6	10	-	88	4	108		

Очно-заочная форма обучения (ОЗФО) не реализуется.

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (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 Р 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	0,35	-	Введение в дисциплину
2	2	2	0,35	-	Коммуникация цены и ценности
3	3	2	0,5	-	Эволюция клиентоориентированности
4	4	2	0,5	-	Сотрудник, как ключевое звено в формировании клиентского опыта
5	5	2	0,5	-	Портрет клиента и метод персона-модель
6	6	2	0,8	-	Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками
7	7	2	1	-	Традиционные методы управления клиентским опытом
8	8	2	1	-	Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом
9	9	2	1	-	Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути
Итого		18	6	-	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	3	1	-	Выявление конкурентных преимуществ предприятия
2	2	3	1	-	Разработка четырехР на разные виды предприятий
3	3-4	8	2	-	Взаимодействие и коммуникации между начальником и подчиненным. Внутренние и внешние коммуникации компании
4	5	4	1	-	Создание модели идеального покупателя и идеального работника
5	6	4	1	-	Разработка стандартов внутри компании и при взаимодействии с клиентами
6	7	4	1	-	Разработка маркетинговых исследований, разработка опросов для определения удовлетворенности потребителя
7	8	4	1	-	Решение вопросов по совершенствованию корпоративных сервисов и продуктов
8	9	4	2	-	Составление Customer JourneyMap
Итого:		34	10	-	

Лабораторные работы-лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

Таблица 5.2.3

Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.4

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОЗФО		
1	1-9	22	20	-	Подготовка к защите тем дисциплины	подготовка и оформление практических работ
2	1-9	20	20	-	Подготовка рефератов, докладов, презентаций	работа с лекционным материалом, поиск и анализ дополнительных источников информации по тематике лекций

3	1-9	5	20	-	Индивидуальные консультации студентов в течение семестра	работа с лекционным материалом, поиск и анализ дополнительных источников информации по тематике лекций
4	1-9	5	20	-	Консультации в группе перед зачетом	подготовка к аттестациям, зачету
5	1-9	4	8	-	Зачет	
6	1-9		4		Контрольная работа	
Итого:		56	92	-		

5.2.3. Преподавание дисциплины 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

7.1 Не предусмотрено.

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
ИТОГО за первую текущую аттестацию:		0-30	
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
ИТОГО за вторую текущую аттестацию:		0-30	
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
ИТОГО за третью текущую аттестацию:		0-40	
ВСЕГО:		100	
16	Итоговое тестирование для задолжников	90	-

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

Таблица 8.2

№	Виды контрольных мероприятий текущего контроля	Баллы
1	Выполнение и защита практических работ	30
2	Теоретический коллоквиум	30
3	Контрольная работа	40
...		100

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

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

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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: 21.03.02 Землеустройство и кадастр

Направленность (профиль): Городской кадастр; Кадастр недвижимости

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
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.	Нормативную модель командообразования (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
		Проводить анализ поставленной цели и функций команды (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
		Методиками разработки цели, функциями и методами предоставления обратной связи. (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. Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия.	Основные понятия и технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, методы решения конфликтных ситуаций (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
		Устанавливать и поддерживать контакты,	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения,	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием

		обеспечивающие успешную работу в коллективе (У2)		допуская незначительные ошибки		дополнительного материала
		Простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде (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. Выбирает стратегию поведения в команде в зависимости от условий.	Динамику индивидуальных различий в реагировании (З3)	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
		Осуществлять связность в команде и терпимость к авторитаризму (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
		Источниками распознавания состояний партнера, способами интерпретации в межличностном восприятии (В3)	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. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на государственном языке) (З4)	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
		Объяснять выбор нормативных	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует	В достаточной мере демонстрирует	Демонстрирует указанные умения со

		вариантов (на государственном языке) (У4)		указанные умения, допуская незначительные ошибки	указанные умения	знанием дополнительного материала
		Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информации на государственном языке (В4)	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. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на иностранном языке) (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
		Объяснять выбор нормативных вариантов (на иностранном языке) (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
		Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информации на иностранном языке (В5)	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-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации	Коммуникативные характеристики речи (36)	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
		Отбирать языковые	Не демонстрирует	Частично	В достаточной мере	Демонстрирует

		средства в разных ситуациях общения (У6)	указанные умения	демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	демонстрирует указанные умения	указанные умения со знанием дополнительного материала
		Навыками употребления речевых единиц в процессе развития коммуникативного акта (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 учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Ценность клиентского опыта

Направление подготовки: 21.03.02 Землеустройство и кадастр

Направленность (профиль): Городской кадастр; Кадастр недвижимости

№ 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	Управление персоналом : 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. - Библиогр.: с. 208. - ISBN 978-5-9961-2127-4 : ~Б. ц. - Текст : непосредственный.	-		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.	20		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.	15		100	+

Заведующий кафедрой ГиКД А.В. Кряхтунов

«___» _____ 2021 г.

Директор БИК

Д.Х. Каюкова

«___» _____

согласовано БИК М.И. Вайнбе

М.П.

