

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о документе:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 28.06.2024 15:25:40  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Председатель КСН  
  
\_\_\_\_\_ А.Г. Мозырев  
« 30 » \_\_\_\_\_ 08 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**


дисциплины: Ценность клиентского опыта  
направление подготовки: 18.03.01 Химическая технология  
направленность (профиль): Химическая технология переработки нефти и газа  
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 18.03.01 Химическая технология, профиль Химическая технология переработки нефти и газ к результатам освоения дисциплины «Ценность клиентского опыта».

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании кафедры «Технология продукции и организация общественного питания»  
Протокол № 1 от «30» 08 2021 г.

Заведующий кафедрой  В.Г. Попов

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий выпускающей кафедрой  А.Г. Мозырев  
«30» 08 2021 г.

Рабочую программу разработал:

В.Г. Попов, 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 относится к элективным дисциплинам обязательной части учебного плана.

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: З1 Нормативную модель командообразования
		Уметь: У1 Проводить анализ поставленной цели и функций команды
		Владеть: В1 Методиками разработки цели, функциями и методами предоставления обратной связи
	УК-3.2 Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия.	Знать: З1 Основные понятия и технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, методы решения конфликтных ситуаций
		Уметь: У2 Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе
		Владеть: В2 Простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде
УК-3.3 Выбирает стратегию поведения в команде в зависимости от условий.	Знать: З3 Динамику индивидуальных различий в реагировании	
	Уметь: У3 Осуществлять связность в команде и терпимость к авторитаризму	

		Владеть: В3 Источниками распознавания состояний партнера, способами интерпретации в межличностном восприятии
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	Знать: 34 Теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на государственном языке)
		Уметь: У4 Объяснять выбор нормативных вариантов (на государственном языке)
		Владеть: В4 Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информацией на государственном языке
	УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Знать: 35 Теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на иностранном языке)
		Уметь: У5 Объяснять выбор нормативных вариантов (на иностранном языке)
		Владеть: В5 Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информацией на иностранном языке
	УК-4.3 Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации	Знать: 36 Коммуникативные характеристики речи
		Уметь: У6 Отбирать языковые средства в разных ситуациях общения
		Владеть: В6 Навыками употребления речевых единиц в процессе развития коммуникативного акта

#### 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	1/2	6	10	-	92	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
	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	-	5	13	УК-3.3 УК-4.3	устный опрос
9	9	Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути	2	4	-	5	13	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.3	устный опрос
10		Зачет	-	-	-	4	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	вопросы к зачету
Итого:			18	34	-	56	108		

## заочная форма обучения (ЗФО)

Таблица 5.1.2

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, 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 персона-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
10		Зачет	-	-	-	4	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	вопросы к зачету
Итого:			6	10	-	92	108		

### очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Не реализуется.

#### 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 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

### Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.4

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОФО		
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	-	8	-	Контрольная работа	выполнение контрольной работы
6	Зачет	4	4	-		подготовка к зачету
<b>Итого:</b>		<b>56</b>	<b>92</b>	<b>-</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

#### 7.1 Методические указания для выполнения контрольных работ

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

#### 7.2 Тематика контрольных работ:

##### Вариант 1

1.Что такое клиентский опыт? Что влияет на клиентский опыт? Назовите три закона CX проектирования?

2.Способы взаимосвязи с клиентом и методы удержания.

##### Вариант 2

1.Улучшение клиентского сервиса. Какие существуют основные рекомендации по работе с клиентами?



2. Сущность понятий «управление» и «менеджмент», их сходство и отличие. Цели и задачи, которые стоят перед менеджером при работе с клиентами.

*Вариант 3*

1. Тренды управления клиентским опытом в 2020 году.

2. Способы взаимосвязи с клиентом и методы удержания.

*Вариант 4*

1.5 трендов потребительского поведения, лежащих в области экономики впечатлений.

2. Какие моменты CX специалист должен знать?

*Вариант 5*

1. Элементы экономики впечатлений. Основные аспекты при внедрении экономики впечатлений в бизнес.

2. Базовая модель 4P.

*Вариант 6*

1. Расширенные модели маркетинг-микса

2. Как связаны между собой цена и ценность продукта и влияние изменения цены на изменение ценности продукта?

*Вариант 7*

1. Базовая модель 4P. Решения, которые должны быть отражены в маркетинговой стратегии на уровне «продукт».

2. Основные аспекты при внедрении экономики впечатлений в бизнес.

*Вариант 8*

1. Базовая модель 4P. Решения, которые могут быть отражены в маркетинговой стратегии на уровне «цена».

2. Расширенные модели маркетинг-микса. Охарактеризуйте термин PEOPLE: Люди.

*Вариант 9*

1. Базовая модель 4P. Решения, которые могут быть отражены в маркетинговой стратегии на уровне «место продажи».

2. Расширенные модели маркетинг-микса. Охарактеризуйте термин PROCESS: Процесс

*Вариант 10*

1. Базовая модель 4P. Решения, которые могут быть отражены в маркетинговой стратегии на уровне «продвижение».

2. Расширенные модели маркетинг-микса. Охарактеризуйте термин PHYSICAL EVIDENCE: физическое окружение.

*Вариант 11*

1. Клиентоориентированность. Критерии клиентоориентированного сервиса.

2. Принципы клиентоориентированности. Приведите примеры клиентоориентированного сервиса.

*Вариант 12*

1. Клиентоцентричный подход. Клиентоцентричный подход в коммерческих и некоммерческих организациях.

2. Взаимосвязь клиентоцентричности с понятием дизайн. История развития клиентоцентричного подхода.

*Вариант 13*

1. Обязательные этапы при применении дизайн-мышления.

2.5 трендов потребительского поведения, лежащих в области экономики впечатлений.

*Вариант 14*

1. Особенности внешних и внутренних коммуникаций на каждом этапе развития компании.

2. Формы массовых коммуникаций. Цели коммуникации с точки зрения общества.

*Вариант 15*

1. Формы массовых коммуникаций. Цели коммуникации с точки зрения индивида.

2. Понятие коммуникационный менеджмент. Объекты и субъекты, особенности и задачи.

*Вариант 16*

1. Интегративные маркетинговые коммуникации (ИМК — ИМС). Цель ИМК.

2.7 принципов клиентского сервиса. Приведите примеры претензий, которые могут возникнуть у клиента.

*Вариант 17*

1. Понятие soft skills и hard skills.

2. Где использовать и как развивать следующие навыки: Коммуникация, Критическое мышление, Клиентоориентированность, Управление проектами, Наставничество и менторинг, Ненасильственное общение, Принятие решений.

*Вариант 18*

1. Где использовать и как развивать следующие навыки: Решение проблем, Эмоциональный интеллект, Управление знаниями и обучаемость, Работа в режиме неопределенности, Бережливое производство, Экологическое мышление, Саморефлексия.

2. Эволюция опыта сотрудника.

*Вариант 19*

1. Основные критерии, необходимые для создания модели покупателя.

2. Типичные ошибки, допускаемые при создании модели покупателя.

*Вариант 20*

1. Технология проведения глубинного интервью.

2. Технология проведения экспресс-собеседования. Преимущества для работодателей.

*Вариант 21*

1. Технология проведения экспресс-собеседования. Преимущества для кандидатов и возможные недостатки.

2. Основные этапы при создании карты эмпатии.

*Вариант 22*

1. Заполнение внешних и внутренних блоков карты эмпатии.

2. Что такое стандарты и зачем они нужны? Основные функции стандартов выполнения работ.

*Вариант 23*

1. Индекс лояльности и индекс удовлетворенности клиентов (Mystery Shopping, NPS, CSI).

2. Виды опросов. Опросы и недостатки.

*Вариант 24*

1. Создание карт клиентского пути. Основные шаги к созданию Customer Journey Map.

2. Точки контакта с клиентом – что это такое? Три закона о точках контакта.

## 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
1	Работа на лекциях	0-5
2	Выполнение и защита практических работ	0-5
3	Тестирование 1 аттестация	0-7
ИТОГО за первую текущую аттестацию:		0-30
4	Работа на лекциях	0-5
5	Выполнение и защита практических работ	0-5
6	Тестирование 2 аттестация	0-7
ИТОГО за вторую текущую аттестацию:		0-30
7	Работа на лекциях	0-5
8	Выполнение и защита практических работ	0-5

9	Тестирование 3 аттестация	0-6
	ИТОГО за третью текущую аттестацию:	0-40
	ВСЕГО:	100

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
	ВСЕГО:	100

## 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. 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. Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>.

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

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office Professional Plus;
- Zoom.

## 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

№ п/п	Перечень оборудования, необходимого для освоения дисциплины/модуля	Перечень технических средств обучения, необходимых для освоения дисциплины/модуля (демонстрационное оборудование)
1	-	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации: Моноблок (или компьютер в комплекте); проектор; акустическая система (колонки) (при наличии); интерактивная доска (или мультимедийная доска)
2	-	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации: Моноблок (или компьютер в комплекте); проектор; акустическая система (колонки) (при наличии); интерактивная доска (или мультимедийная доска)
3	-	Помещение для самостоятельной работы обучающихся с возможностью подключения к

		сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду: Учебная мебель: Учебные столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте – 5 шт.
4	-	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: Столы, стулья, шкафы, стеллаж

## **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: 18.03.01 Химическая технология

Направленность (профиль): Химическая технология переработки нефти и газа

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 осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Осознает функции и роли членов команды, собственную роль в команде.	Знать: 31 Нормативную модель командообразования	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
			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: В1 Методиками разработки цели, функциями и методами предоставления обратной связи	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.	Знать: 31 Основные понятия и технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, методы решения конфликтных ситуаций Уметь: У2 Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе Владеть: В2 Простейшими методами и приемами социального	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
			Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала
			Не демонстрирует владение указанными	Частично демонстрирует владение указанными навыками, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует владение указанными	Демонстрирует владение указанными навыками, быстро и с использованием оптимальных способов выполнения поставленной задачи

		взаимодействия и работы в команде	навыками	незначительные ошибки	навыками	использованием оптимальных способов выполнения поставленной задачи
		Знать: 33 Динамику индивидуальных различий в реагировании	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
	УК-3.3 Выбирает стратегию поведения в команде в зависимости от условий.	Уметь: У3 Осуществлять связность в команде и терпимость к авторитаризму	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: В3 Источниками распознавания состояний партнера, способами интерпретации в межличностном восприятии	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-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Знать: 34 Теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на государственном языке)	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
	УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Уметь: У4 Объяснять выбор нормативных вариантов (на государственном языке)  Владеть: В4 Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информацией на государственном языке	Не демонстрирует владение указанными навыками	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует владение указанными навыками	Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала
		Знать: 35 Теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	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

	информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	информацией в письменной и устной форме (на иностранном языке) Уметь: У5 Объяснять выбор нормативных вариантов (на иностранном языке)  Владеть: В5 Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информацией на иностранном языке	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская незначительные ошибки	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	нюансы и особенности  Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала  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		Знать: З6 Коммуникативные характеристики речи  Уметь: У6 Отбирать языковые средства в разных ситуациях общения  Владеть: В6 Навыками употребления речевых единиц в процессе развития коммуникативного акта	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  Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного материала  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

Код, направление подготовки: 18.03.01 Химическая технология

Направленность (профиль): Химическая технология переработки нефти и газа

№ 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.	ЭР*	60	100	+
2	Лысенко, Игорь Вячеславович. Мировая экономика : практикум / И. В. Лысенко, С. Г. Симонов ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2017. - 156 с. : рис., табл. - Электронная библиотека ТИУ	20+ЭР*	60	100	+
3	Толстоухова, Ирина Васильевна. Психология коллектива : учебное пособие / И. В. Толстоухова ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2017. - 78 с. - Электронная библиотека ТИУ.	15+ЭР*	60	100	+

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

Заведующий кафедрой ТПиООП  В.Г. Попов

« 30 » \_\_\_\_\_ 2021 г.

Директор БИК  Д.Х. Каюкова

« 30 » \_\_\_\_\_ 2021 г.

М.П.

