

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 24.04.2024 11:57:59
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

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

УТВЕРЖДАЮ

Председатель КСН
Ю.В. Сивков
« 30 » августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: Ценность клиентского опыта


направление подготовки: 20.03.01 Техносферная безопасность

направленность (профиль): Безопасность технологических процессов и производств

форма обучения: очная, заочная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 30.08.2021 г. и требованиями ОПОП 20.03.01. Техносферная безопасность, направленность (профиль): Безопасность технологических процессов и производств 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 кафедрой  Ю.В. Сивков

«30» 08 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 дисциплины:

- 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 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.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Цифровая культура» и служит основой для освоения дисциплин «Проектная деятельность».

3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	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	Знать (31) 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 (32) 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 (33) 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

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	восприятии
		Знать (З4) 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)
	УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Владеть (В4) Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информации на государственном языке
		Знать (З5) 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)
	УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации	Владеть (В5) Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информации на иностранном языке
		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

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/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, задачи, тест, вопросы для зачета
2	2	Коммуникация цены и ценности	2	3		6	11	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.2	устный опрос, задачи, тест,

									вопросы для зачета
3	3	Эволюция клиентоориентированности	2	4		6	12	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос, задачи, тест, вопросы для зачета
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, задачи, тест, вопросы для зачета
5	5	Портрет клиента и метод персона-модель	2	4		6	12	УК-3.2 УК-4.3	устный опрос, задачи, тест, вопросы для зачета
6	6	Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками	2	4		6	12	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос, задачи, тест, вопросы для зачета
7	7	Традиционные методы управления клиентским опытом	2	4		6	12	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос, задачи, тест, вопросы для зачета
8	8	Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом	2	4		7	13	УК-3.3 УК-4.3	устный опрос, задачи, тест, вопросы для зачета
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, задачи, тест, вопросы для зачета
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	-	10	10,35	УК-3.2 УК-3.3	устный опрос, задачи, тест
2	2	Коммуникация цены и ценности	0,35	1	-	10	10,35	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.2	устный опрос, задачи, тест
3	3	Эволюция клиентоориентированности	0,5	1	-	10	11,5	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос, задачи, тест
4	4	Сотрудник, как ключевое	0,5	1	-	10	11,5	УК-3.1	устный

		звено в формировании клиентского опыта						УК-3.2 УК-4.3	опрос, задачи, тест
5	5	Портрет клиента и метод персона-модель	0,5	1	-	10	11,5	УК-3.2 УК-4.3	устный опрос, задачи, тест
6	6	Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками	0,8	1	-	10	11,8	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос, задачи, тест
7	7	Традиционные методы управления клиентским опытом	1	1	-	10	12	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	устный опрос, задачи, тест
8	8	Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом	1	1	-	10	12	УК-3.3 УК-4.3	устный опрос, задачи, тест
9	9	Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути	1	2	-	8	11	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.3	устный опрос, задачи, тест
		зачет				4	4	УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Вопросы для зачета
Итого:			6	10	-	92	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 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 5.2.3

№ 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	9	28	-	Консультации в группе перед зачетом	подготовка к аттестациям, зачету
5	1-9	-	4	-	Зачет	
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

Контрольные работы 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	Устный опрос	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	Устный опрос	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	Устный опрос	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	

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	50
2	Устный опрос	50
		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:

- Электронная библиотека Тюменского индустриального университета <http://webirbis.tsogu.ru/>
- Научно-техническая библиотека ФГАОУ ВО РГУ Нефти и газа (НИУ) им. И.М. Губкина и ФГБОУ ВО «ТИУ» <http://elib.gubkin.ru/>
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО «УГНТУ» и ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет» <http://bibl.rusoil.net>
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО «УГТУ» и ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет» <http://lib.ugtu.net/books>
- Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»
- Консультант студента «Электронная библиотека технического ВУЗа» (ООО «Политехресурс») <http://www.studentlibrary.ru>
- ЭБС IPRbooks (ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа») <http://www.iprbookshop.ru/>
- ЭБС Лань (ООО «Издательство ЛАНЬ») <http://e.lanbook.com>
- ЭБС BOOK.ru (ООО «КноРус медиа») <https://www.book.ru>
- ЭБС ЮРАЙТ (ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ») www.biblio-online.ru, www.urait.ru

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

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. Windows.
3. Zoom (бесплатная версия).

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

Код, направление подготовки: 20.03.01 Техносферная безопасность

Направленность (профиль): Безопасность технологических процессов и производств

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.	Знать (З1) 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
		Уметь (У1) Проводить анализ поставленной цели и функций команды	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	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.	Знать (З2) Основные понятия и технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, методы решения конфликтных ситуаций	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 (У2) Устанавливать и поддерживать контакты,	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует указанные умения, допуская	В достаточной мере демонстрирует указанные умения	Демонстрирует указанные умения со знанием дополнительного

		обеспечивающие успешную работу в коллективе		незначительные ошибки		материала
		Владеть (В2) Простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде	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.	Знать (З3) 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
		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. 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 (З4) 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

		Уметь (У4) Объяснять выбор нормативных вариантов (на государственном языке)	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 (В4) Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информацией на государственном языке	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	Знать (З5) Теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на иностранном 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
		Уметь (У5) Объяснять выбор нормативных вариантов (на иностранном языке)	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 (В5) Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информацией на иностранном языке	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	Знать (З6) Коммуникативные характеристики речи	Не демонстрирует знание указанных вопросов	Частично демонстрирует знание указанных вопросов, допуская	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов	Демонстрирует достаточные знания указанных вопросов, четко объясняя все

	средства в процессе деловой коммуникации			незначительные ошибки		нюансы и особенности
		Уметь (У6) Отбирать языковые средства в разных ситуациях общения	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 (В6) Навыками употребления речевых единиц в процессе развития коммуникативного акта	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

Код, направление подготовки: 20.03.01 Техносферная безопасность

Направленность (профиль): Безопасность технологических процессов и производств

№ 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. - Электронная библиотека ТИУ. - Текст : непосредственный.	ЭР*	139	100	+
2	Мировая экономика : практикум / И. В. Лысенко, С. Г. Симонов ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2017. - 156 с. : рис., табл. - Электронная библиотека ТИУ. - Текст : непосредственный.	20+ЭР*	139	100	+
3	Толстоухова, И. В. Психология коллектива : учебное пособие / И. В. Толстоухова ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2017. - 78 с. - Электронная библиотека ТИУ. - Текст : непосредственный.	15+ЭР*	139	100	+

*ЭР – электронный ресурс доступный через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ
<http://webirbis.tsogu.ru/>

Заведующий кафедрой  В.Г. Попов
 «30»  2021 г.

Директор БИК  Д.Х. Каюкова
 «08»  2021 г.



 БИК



