

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
 Должность: и.о. ректора
 Дата подписания: 06.05.2024 10:42:01
 Уникальный программный ключ:
 4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

Аннотация рабочей программы дисциплины

«Ценность клиентского опыта»

Основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки

21.03.01 Нефтегазовое дело

Направленность:

«Бурение нефтяных и газовых скважин», «Проектирование и эксплуатация систем транспорта, хранения и сбыта углеводородов», «Строительство и обслуживание систем транспорта, хранения и сбыта углеводородов», «Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти», «Эксплуатация и обслуживание объектов добычи газа, газоконденсата и подземных хранилищ», «Эксплуатация и обслуживание технологических объектов нефтегазового производства»

1. Цели изучения дисциплины

Овладение и применение практических и теоретических знаний в области управления клиентским опытом и выстраивания коммуникаций с клиентами для повышения конкурентоспособности и эффективности производственной деятельности компании.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Ценность клиентского опыта» относится к дисциплинам, обязательной части учебного плана (элективные дисциплины (модули) по выбору).

3. Результаты освоения дисциплины (модуля): формируемые компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК) ¹	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.	Нормативную модель командообразования (З1)
		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 (З2)
		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 поведения в команде в зависимости от условий.	Динамику индивидуальных различий в 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	УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на	Теоретические основы коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на государственном

государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	государственном языке	языке) (З4)
		Объяснять выбор нормативных вариантов (на государственном языке) (У4)
	УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информации на государственном языке (В4)
		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)
	УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации	Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информации на иностранном языке (В5)
Коммуникативные характеристики речи (З6)		
Отбирать языковые средства в разных ситуациях общения (У6)		
		Навыками употребления речевых единиц в процессе развития коммуникативного акта (В6)

4. Общая трудоемкость дисциплины (модуля)
составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

5. Форма промежуточной аттестации
очная форма обучения: зачет/ 2 семестр
заочная форма обучения: зачет/ 3 семестр

Рабочую программу разработал
Заведующий кафедрой ТТПШ, д.т.н., профессор **В.Г. Попов**

Руководитель образовательной программы

А.Л. Пимнев