


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 25.04.2024 09:54:29
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a255807406d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт промышленных технологий и инжиниринга
Кафедра Товароведения и технологии продуктов питания

УТВЕРЖДАЮ

Председатель КСН

 С. К. Туренко
« 30 » 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: Ценность клиентского опыта

направление подготовки: 05.03.01 - Геология

направленность (профиль): Гидрогеология и инженерная геология

форма обучения: очная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 31 августа 2021 г. и требованиями ОПОП по направлению подготовки 05.03.01. - Геология (программа бакалавриата), направленность (профиль) Гидрогеология и инженерная геология 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 кафедры _____ В.П. Мельников
«30» 08 2021 г.

Рабочую программу разработал:

д.т.н., профессор _____ В.Г. Попов

1. Цели и задачи изучения дисциплины

Цель дисциплины — 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 изучения 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 «Ценность клиентского опыта» относится к дисциплинам обязательной части учебного плана (элективные дисциплины 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 следующих 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: Нормативную модель командообразования (31)
		Уметь: Проводить анализ поставленной цели и функций команды (У1)
		Владеть: Методиками разработки цели, функциями и методами предоставления обратной связи. (В1)
	УК-3.2. Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия.	Знать: Основные понятия и технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, методы решения конфликтных ситуаций (32)
		Уметь: Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе (У2)
		Владеть Простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде (В2)
	УК-3.3. Выбирает стратегию поведения в команде в зависимости от условий.	Знать: Динамику индивидуальных различий в реагировании (33)
		Уметь: Осуществлять связность в команде и терпимость к авторитаризму (У3)
		Владеть: Источниками распознавания состояний партнера, способами интерпретации в межличностном восприятии (В3)
УК-4. Способен	УК-4.1. Демонстрирует умение	Знать: Теоретические основы

осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	коммуникативной культуры необходимые для обмена деловой информацией в письменной и устной форме (на государственном языке) (34)
		Уметь: Объяснять выбор нормативных вариантов (на государственном языке) (У4)
		Уметь: Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информации на государственном языке (В4)

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 и	Практические занятия	Лабораторные занятия		
очная	1/2	18	34	-	56	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-3.1 УК-3.3 УК-3.2 УК-4.1	устный опрос
2	2	Коммуникация цены и ценности	2	3		6	11		устный опрос
3	3	Эволюция клиентоориентированности	2	4		6	12		устный опрос
4	4	Сотрудник, как ключевое звено в формировании клиентского опыта	2	4		6	12		устный опрос
5	5	Портрет клиента и метод персон-модель	2	4		6	12		устный опрос
6	6	Стандарты взаимодействия с клиентами и сотрудниками	2	4		6	12		устный опрос
7	7	Традиционные методы управления клиентским опытом	2	4		6	12		устный опрос
8	8	Инновационные и цифровые методы управления клиентским опытом	2	4		7	13		устный опрос
9	9	Ключевые точки контакта с пользователями. Карта клиентского пути	2	4		7	13		устный опрос
Зачет			-	-	-	-	-		
Итого:			18	34	-	56	108		

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 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 по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ОФО	
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
Итого		18	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема практического занятия
		ОФО	
1	1	3	Выявление конкурентных преимуществ предприятия
2	2	3	Разработка четырехР 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 JourneyMap
Итого:		34	

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема	Вид СРС
		ОФО		
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	
Итого:		56		

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 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
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	-

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

- Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ.
- ЭКБСОН- информационная система доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки.
- Электронно-библиотечная система IPR BOOKS.
- Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
- Электронно-библиотечная система «Лань».
- Электронно-библиотечная система «Book.ru».
- Электронная библиотека ЮРАЙТ.
- Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU.
- Национальная электронная библиотека (НЭБ).
- Полнотекстовая база данных ТИУ.
- Библиотеки нефтяных вузов России.
- Справочно-информационная база данных «Техэксперт».
- Электронные ресурсы открытого доступа.
- База данных Роспатент.
- OnePetro — Библиотека технических статей по разработке нефтяных и газовых месторождений Общества инженеров-нефтяников SPE.
- Университетская библиотека ONLINE.
- Международные реферативные базы научных изданий.
- Международный европейский индекс цитирования в области гуманитарных наук European Reference Index for the Humanities (ERIH).
- Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина.
- Сводный каталог периодических изданий и изданий органов НТИ, получаемых библиотеками г. Тюмени.
- POLPRED.com Обзор СМИ9.3.

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: 05.03.01 Геология

Направленность (профиль): Гидрогеология и инженерная геология

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
УК-3.	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	Не демонстрирует указанные умения	Частично демонстрирует	В достаточной мере демонстрирует	Демонстрирует указанные умения со

		поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе		указанные умения, допуская незначительные ошибки	указанные умения	знанием дополнительного 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.	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	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

		государственном языке)				
		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 информации 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

КАРТА**обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой**Дисциплина Ценность клиентского опытаКод, направление подготовки 05.03.01 ГеологияНаправленность (профиль) Гидрогеология и инженерная геология

№ 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	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	54	100	+
2	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	54	100	+

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

**Дополнения и изменения
к рабочей программе дисциплины**

на 20_ - 20_ учебный год

В рабочую программу вносятся следующие дополнения (изменения):

Дополнения и изменения внес:

_____ (должность, ученое звание, степень) _____ (подпись) _____ (И.О. Фамилия)

Дополнения (изменения) в рабочую программу рассмотрены и одобрены на заседании кафедры _____.

(наименование кафедры)

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____.

Заведующий кафедрой _____ И.О. Фамилия.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий выпускающей кафедрой _____ В.П. Мельников

« ____ » _____ 20__ г.