

**Аннотация рабочей программы дисциплины**  
**Ценность клиентского опыта**  
**основной профессиональной образовательной программы по направлению**  
**21.03.01 Нефтегазовое дело**  
**Направленность**  
**Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти**

**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) <sup>1</sup>	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 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 (B4)
	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)
		Объяснять выбор нормативных вариантов (на иностранном языке) (У5) Навыками грамотной устной и письменной речи, необходимые для обмена информации на иностранном языке (B5)
	УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации	Коммуникативные характеристики речи (36)
		Отбирать языковые средства в разных ситуациях общения (У6)
		Навыками употребления речевых единиц в процессе развития коммуникативного акта (B6)

#### 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.

Очно-заочная форма обучения: зачет - 3 семестр.

**Рабочую программу разработал**

**Рабочую программу разработал**

А.П. Янукян, доцент, к.т.н., доцент

**Заведующий кафедрой Нефтегазовое дело**



**Р.Д.Татлыев**